



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan  
Kemudahan Penggunaan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan  
Jasa Gojek Di Wilayah Terminal Purabaya  
Bungurasih**

**Nur Safitri  
161500143**

**Dosen Pembimbing  
Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si.  
Tri Aripabowo, SE., M.Si.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA GOJEK DI  
WILAYAH TERMINAL PURABAYA BUNGURASIH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**NUR SAFITRI  
NIM: 161500143**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan Dalam Menggunakan Jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Nur Safitri  
b. NIM : 161500143  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. Alamat e-mail : [Safitri.n464@gmail.com](mailto:Safitri.n464@gmail.com)

Surabaya, 12 Agustus 2020

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing I

Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si.  
NIP/NPP : 9102331/DY

Dosen Pembimbing II

Tri Aripabowo, S.E., M.Si  
NPP : 1809867/DY

Menyetujui  
Dekan,

Dr. Teguh Purwanto, M.M.  
NIP: 196012221990031001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.  
NPP: 109598/DY


BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana  
Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 28 Juli  
Tahun : 2020

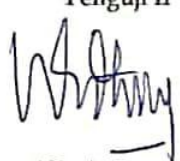
5

Penguji I



Dra. Siti Istikhoroh, M.Si.  
NIP: 1967109199203200

Penguji II



Widhayani Puri Setioningtyas, S.Sos., M.SM.  
NPP : 1507733/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Safitri  
NIM : 161500143  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adibuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Gojek di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019/2020 bersifat Original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 juli 2020

