

**KUALITAS DAN PELAYANAN APLIKASI GO JEK  
MEMPENGARUHI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA MAHASISWA STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ADMINISTRASI BISNIS  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN  
KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA**



**Disusun Oleh :**

**Nama : MochamadNurHerlingga**

**NPM :151011265**

**ProgramStudi :**

**AdministrasiBisnisPembimbing :**

**SOEDARMANTO, SE, MM**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2019**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : **MochamadNurHerlingga**  
NPM : 151011265  
ProgramStudi : AdministrasiBisnis  
JudulSkripsi : KualitasdanPelayananAplikasi Go  
JekMempengaruhiTerhadapKepuasanPelangganPa  
daMahasiswa STIAMAK Surabaya

DenganinimenyatakanbahwahasilpenulisanSkripsi yang telahsayabuatinimerupakanhasilkaryasendiridanbenarkeasliannya.Apabilaternyata dikemudianharipenulisanSkripsiinimerupakanhasilplagiatataupenjiplakanterhadap karya orang lain,makasayabersediamempertanggungjawabkansekaligusbersediamenerimasanks i berdasarkanaturantatertib di STIA danManajemenKepelabuhanBarunawati Surabaya.

Demikian, pernyataanisayabuatdalamkeadaansadardantidakdipaksakan.

Penulis,

MochamadNurHerlingga

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**KUALITAS DAN PELAYANAN APLIKASI GO JEK MEMPENGARUHI**  
**TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAHASISWA STIAMAK**  
**SURABAYA**

**DISUSUN OLEH:**

**NAMA : MOCHAMAD NUR HERLINGGA**

**NIM :151011265**

Telah dipresentasikan di depan Dewan Pengujidandinyatakan LULUS pada Tanggal  
12 Agustus 2019

**DEWAN PENGUJI :**

**KETUA : JULI PRASTYORINI, S.Sos, MM (.....)**

**SEKRETARIS : Dr. CHOIRUL ANAM SE, M.Si (.....)**

**ANGGOTA : Dr. BAMBANGSURYANTORO, M.Si (.....)**

Mengetahui,

**K E T U A**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI**

**NUGROHO DWI P. , S. Psi, M. Sc**

**SKRIPSI**

**KUALITAS DAN PELAYANAN APLIKASI GO JEK  
MEMPENGARUHI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA MAHASISWA STIAMAK SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : MOCHAMAD NUR HERLINGGA**

**NIM :151011265**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

Mengetahui, Tanggal : .....

Ketua Program Studi

Mengetahui, Tanggal : .....

Pembimbing

**SOEDARMANTO, SE, MM**

**SOEDARMANTO, SE, MM**

Mengetahui, Tanggal : .....

Ketua

STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati

**Nugroho Dwi P. , S. Psi, M. Sc**