

**PENGARUH HARAPAN, MINAT BELI ULANG,
WORD OF MOUTH, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
OJEK ONLINE HEEHJEK DI KABUPATEN
NGANJUK**

SKRIPSI



Oleh:

Yesi Arum Puspitasari
NIM. 12402173142

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
JUNI 2021**

**PENGARUH HARAPAN, MINAT BELI ULANG,
WORD OF MOUTH, DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
OJEK ONLINE HEEHJEK DI KABUPATEN
NGANJUK**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan
Ekonomi Syariah



Oleh:

Yesi Arum Puspitasari
NIM. 12402173142

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
JUNI 2021**

Lampiran 11

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yesi Arum Puspitasari

NIM : 12402173142

Jurusan : Ekonomi Syariah

Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Harapan, Minat Beli Ulang, *Word of Mouth* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online HechJek di Kabupaten Nganjuk” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 28 April 2021

Saya yang menyatakan



Yesi Arum Puspitasari

NIM. 12402173142

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harapan, Minat Beli Ulang, *Word of Mouth* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online HeehJek di Kabupaten Nganjuk” yang ditulis oleh Yesi Arum Puspitasari, NIM. 12402173142 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 28 April 2021

Pembimbing,



Dr. Hj. Nur Aini Latifah, S.E., M.M.
NIP. 19700901 199903 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Muhammad Aswad, M.A.
NIP. 19750614 200801 1 009

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harapan, Minat Beli Ulang, *Word of Mouth* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online HeehJek di Kabupaten Nganjuk” yang ditulis oleh Yesi Arum Puspitasari, NIM. 12402173142 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada 25 Juni 2021 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuwan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji :
Dr. Hj. Nur Aini Latifah, S.E., M.M.
NIP. 19700901 199903 2 002



Penguji Utama :
Dr. Muniri, M.Pd.
NIP. 19681130 200701 1 002



Sekretaris :
Wahyu Dwi Warsitasari, M.Pd.
NIP. 19870711 201903 2 018



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yesi Arum Ruspitasari
NIM : 124 021 731 92
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Skripsi) yang berjudul:

Pengaruh Harapan, Minat Beli Ulang, Word of Mouth dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online Heeh Jek di Kabupaten Nganjuk

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 06 September 2021
Yang Menyatakan,



YESI ARUM RUSPITASARI
Namaterangdantandatangani