

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS JASA DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
OJEK ONLINE GRAB
(Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi
Syariah Angkatan 2018 IAIN Tulungagung)**

SKRIPSI



Oleh :

Galuh Anggraeni Oktafiana
NIM. 12402173454

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

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS JASA DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OJEK
ONLINE GRAB
(Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah
Angkatan 2018 IAIN Tulungagung)
SKRIPSI**

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



Oleh :

Galuh Anggraeni Oktafiana
NIM. 12402173454

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Jasa, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Ojek *Online* Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2018 IAIN Tulungagung)” yang ditulis oleh Galuh Anggraeni Oktafiana, NIM. 12402173454 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 21 April 2021

Pembimbing,



Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag

NIP. 19751211 200212 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Muhammad Aswad, M.A.

NIP. 19750614 200801 1 009

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Jasa, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Ojek *Online* Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2018 IAIN Tulungagung)” yang ditulis oleh Galuh Anggraeni Oktafiana, NIM. 12402173454 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal: 01 Bulan : November Tahun : 2021 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji

Ketua Penguji :

Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag
NIP. 19751211 200212 2 001

Penguji Utama :

Dr. Zulfatun Ni'mah, SHI, M. Hum
NIP. 19791217 200801 2 013

Sekretaris / Penguji :

Risdiana Himmati, M.Si
NIP. 19931006 201903 2 024

Tanda Tangan

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag

NIP. 19711218 200212 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Galuh Anggraeni Oktafiana

NIM : 12402173454

Jurusan : Ekonomi Syariah

Semester : IX (Sembilan)

menyatakan bahwa **skripsi** yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen Ojek *Online* Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2018 IAIN Tulungagung)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagaian yang dirujuk sumbernya dan bebas dari plagiarism. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 21 April 2021

Saya yang menyatakan,



Galuh Anggraeni Oktafiana
NIM. 12402173454



**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 : Galuh Anggraeni Oktafiana
NIM : 12402173454
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah
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 Citra Merek, Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan Terhadap Keuasan Konsumen Ojek Online Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Angkatan 2018 IAIN Tulungagung)

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, 29 November 2021
Yang Menyatakan,



Namaterangdantandatangan
(Galuh Anggraeni Oktafiana)