

202010160311307  
Muhammad Ardhan Arief  
Prodi Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MEREK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN SI  
CEPAT KASIN KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

**Muhammad Ardhan Arief**

**202010160311307**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCEYAAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN SI CEPAT KASIN KOTA MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhammad Ardhan Arief

NIM : 202010160311307

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Desember 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Pembimbing II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

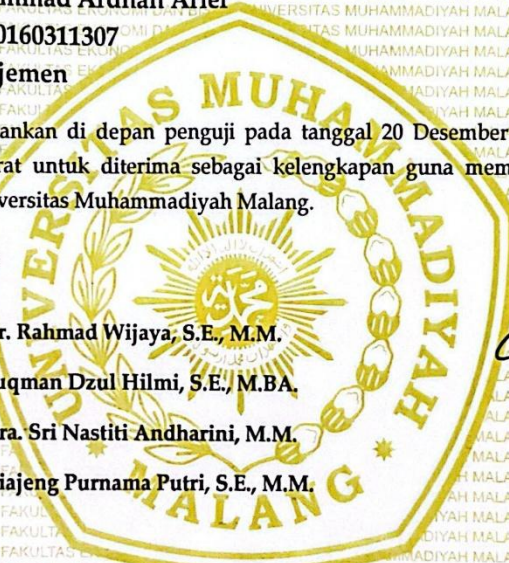
Penguji II : Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.



1.

2.

3.

4.

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCEYAAAN MEREK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN SI CEPAT  
KASIN KOTA MALANG**

Oleh :

**Muhammad Ardhan Arief**

202010160311307

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 20 Desember 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.**

**Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

**M. Sri Wahyudi S., S.E., M.E., Ph.D.**

**Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MEREK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN SI CEPAT KASIN  
KOTA MALANG**

Oleh:


**Muhammad Ardhan Arief  
202010160311307**

Malang, 8 November 2025

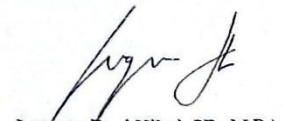
Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Rahmad Wijaya S.E., M.M.



Luqman Dzul Hilmi, SE., M.BA

## LEMBAR ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Muhammad Ardhan Arief  
NIM : 202010160311307  
Program Studi : Manajemen  
Surel : ardanarif107@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dana tau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 20 desember 2025

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Ardhan Arief

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA  
PENGIRIMAN SI CEPAT KASIN KOTA MALANG**

**Muhammad Ardhan Arief<sup>1</sup>, Rahmad Wijaya<sup>2</sup>, Luqman Dzul Hilmi<sup>3</sup>**  
Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia  
Corresponding E-mail:

**Abstract**

*The purpose of this study is to determine the effect of service quality and brand trust on customer satisfaction. The research method used is quantitative research. The population in this study is consumers of Si Cepat Kasin Kota Malang delivery services. The sample in this study consists of 130 users or consumers of Si Cepat Kasin Kota Malang. Data collection techniques were conducted through observation and questionnaires. The data analysis methods used were scale range and multiple linear regression, and hypothesis testing was assisted by SPSS software. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, brand trust has a positive and significant effect on customer satisfaction, and brand trust is the more dominant variable influencing customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Brand Trust, Customer Satisfaction*



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA  
PENGIRIMAN SI CEPAT KASIN KOTA MALANG**

**Muhammad Ardhan Arief<sup>1</sup>, Rahmad Wijaya<sup>2</sup>, Luqman Dzul Hilmi<sup>3</sup>**  
Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia  
Corresponding E-mail:

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan merek terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen jasa pengiriman Si Cepat Kasin Kota Malang Sampel pada penelitian ini adalah pengguna atau konsumen Si Cepat Kasin Kota Malang yang berjumlah 130 Orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuesioner, Metode analisis data yang digunakan yaitu rentang skala dan regresi linier berganda dan uji hipotesis dibantu dengan software SPSS. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepercayaan merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepercayaan merek merupakan variabel yang lebih dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek, Kepuasan Konusmen**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Si Cepat Kasin Kota Malang”** ini dengan baik. Karya tulis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana di Fakultas FEB Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam penyusunan karya tulis ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan dan kekuatan kepada saya sehingga saya mampu bertahan serta menyelesaikan tanggung jawab saya.
2. Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M., Luqman Dzul Hilmi, S.E. M,BA., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
3. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Abdul Hamid Ali dan Alm. Ibu Halifah, yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan moral maupun materi kepada saya.
4. Kepada Saudara-saudara saya, M. Sulthan Haraldi, alm. Emilia Damayanti, Nur paramitha Yasni, Haryanti Musdalifah, Leni Magriyah, Putri Sherina, yang selalu membantu dan menasehati saya untuk menyelesaikan kuliah.
5. Kepada Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang dari awal kebersamai kuliah. Khususnya kepada pacar saya Firsya Ananda P., yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan karya tulis ini.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Malang, 22 Desember 2025

**Muhammad Ardhan Arief**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR ORISINALITAS.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Perilaku Konsumen.....	15
2.2. Kepuasan Konsumen.....	17
2.2.1. Indikator Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.2. Faktor faktor kepuasan Konsumen:.....	19
2.3. Kualitas Layanan.....	19
2.3.1. Indikator Kualitas Layanan.....	20
2.4. Kepercayaan Merek.....	22
2.4.1. Indikator Kepercayaan Merek.....	22
2.5. Penelitian Terdahulu.....	22
2.6. Kerangka Pikir.....	26
2.7. Hipotesis.....	26
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN.....	29

3.1. Jenis Penelitian .....	29
3.2. Objek Penelitian .....	29
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	29
3.4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5. Penskalaan Data.....	31
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.7. Analisis Rentang Skala .....	35
3.8. Uji Instrumen Penelitian.....	36
3.9. Uji Asumsi Klasik.....	42
3.10. Metode Analisis Data .....	43
BAB IV .....	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum .....	46
4.1.1. Profil Si Cepat Kasin, Kota Malang .....	46
4.1.2. Visi Misi Si Cepat Kasin, Kota Malang.....	47
4.2. Karakteristik Responden .....	48
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Mengenal Sicepat.....	51
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan yang Biasa digunakan .....	51
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	52
4.4.1. Uji Normalitas.....	52
4.4.2. Uji Multikolinieritas .....	53
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas .....	54
4.5. Analisis Data.....	55
4.5.1. Analisis Rentang Skala .....	55
4.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
4.6. Koefisien Determinasi .....	65
4.7. Uji Hipotesis.....	66
4.8. Uji Dominan .....	67

4.9. Pembahasan .....	68
BAB V.....	75
PENUTUP.....	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	78
DAFTAR LAMPIRAN .....	81

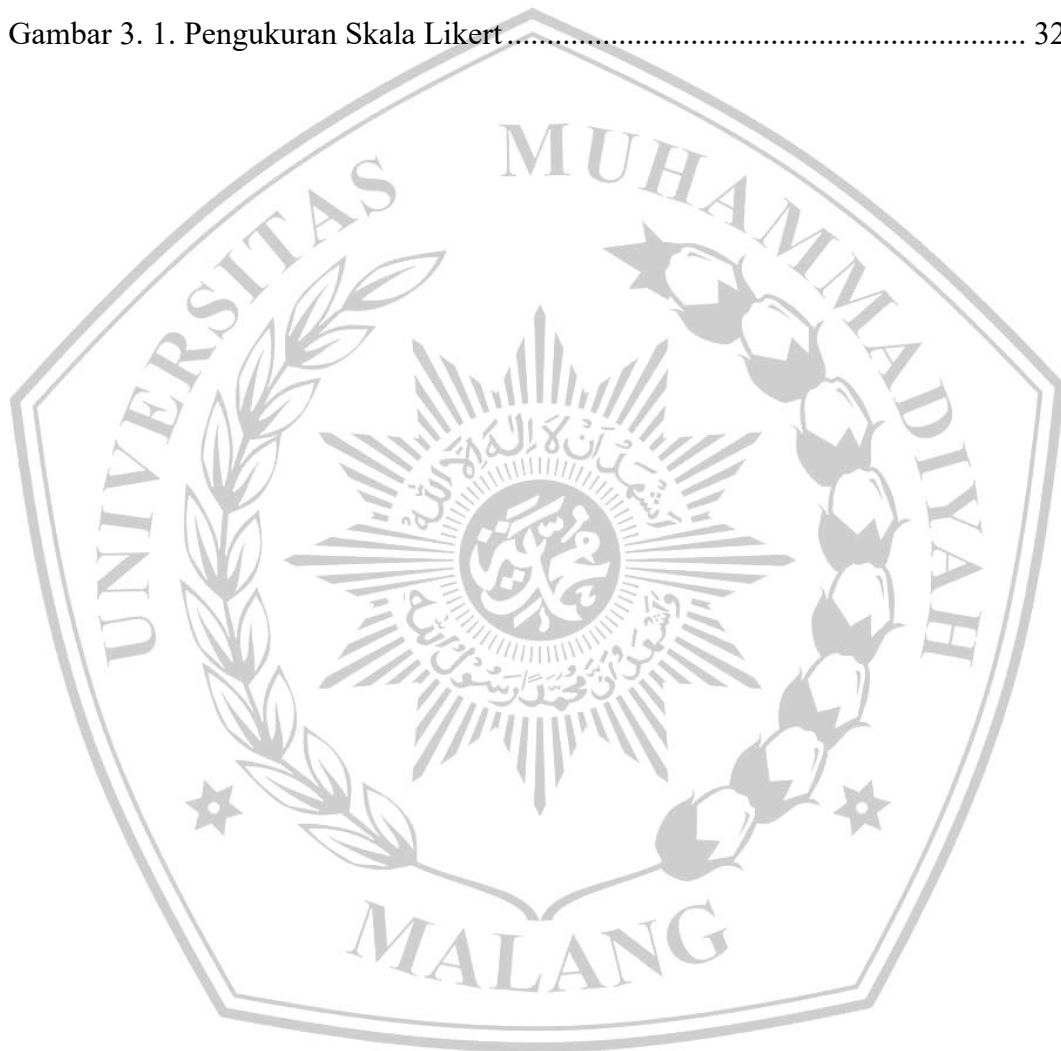


## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Ulasan Konsumen Google Review Jasa Pengiriman Si Cepat Kota Malang ....5	5
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....23	23
Tabel 3. 2. Definisi Operasional Variabel .....33	33
Tabel 3. 3. Skor Rentang Skala .....36	36
Tabel 3. 4. Uji Validitas Kualitas Layanan .....37	37
Tabel 3. 5. Uji validitas variabel kepercayaan merek .....39	39
Tabel 3. 6. Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....40	40
Tabel 3. 7. Uji Reliabilitas.....41	41
Tabel 4. 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....48	48
Tabel 4. 2 .Responden Berdasarkan Usia .....49	49
Tabel 4. 3. Responden Berdasarkan Pendidikan.....50	50
Tabel 4. 4. Responden Berdasarkan Lama Mengenal Sicepat .....51	51
Tabel 4. 5. Responden Berdasarkan Layanan yang Digunakan .....52	52
Tabel 4. 6. Uji Normalitas .....53	53
Tabel 4. 7. Uji Multikoloniieritas .....54	54
Tabel 4. 8. Uji Heteroskedasititas .....55	55
Tabel 4. 9. Hasil Rentang Skala Kualitas Layanan .....56	56
Tabel 4. 10. Hasil Rentang Skala Kepercayaan Merek .....60	60
Tabel 4. 11. Hasil Rentang Skala Kepuasan Konsumen .....62	62
Tabel 4. 12 .Analisis Regresi Linier Berganda .....64	64
Tabel 4. 13. Uji koefisien Determinant.....65	65
Tabel 4. 14. Uji Hipotesis.....66	66
Tabel 4. 15. Uji Dominan.....67	67

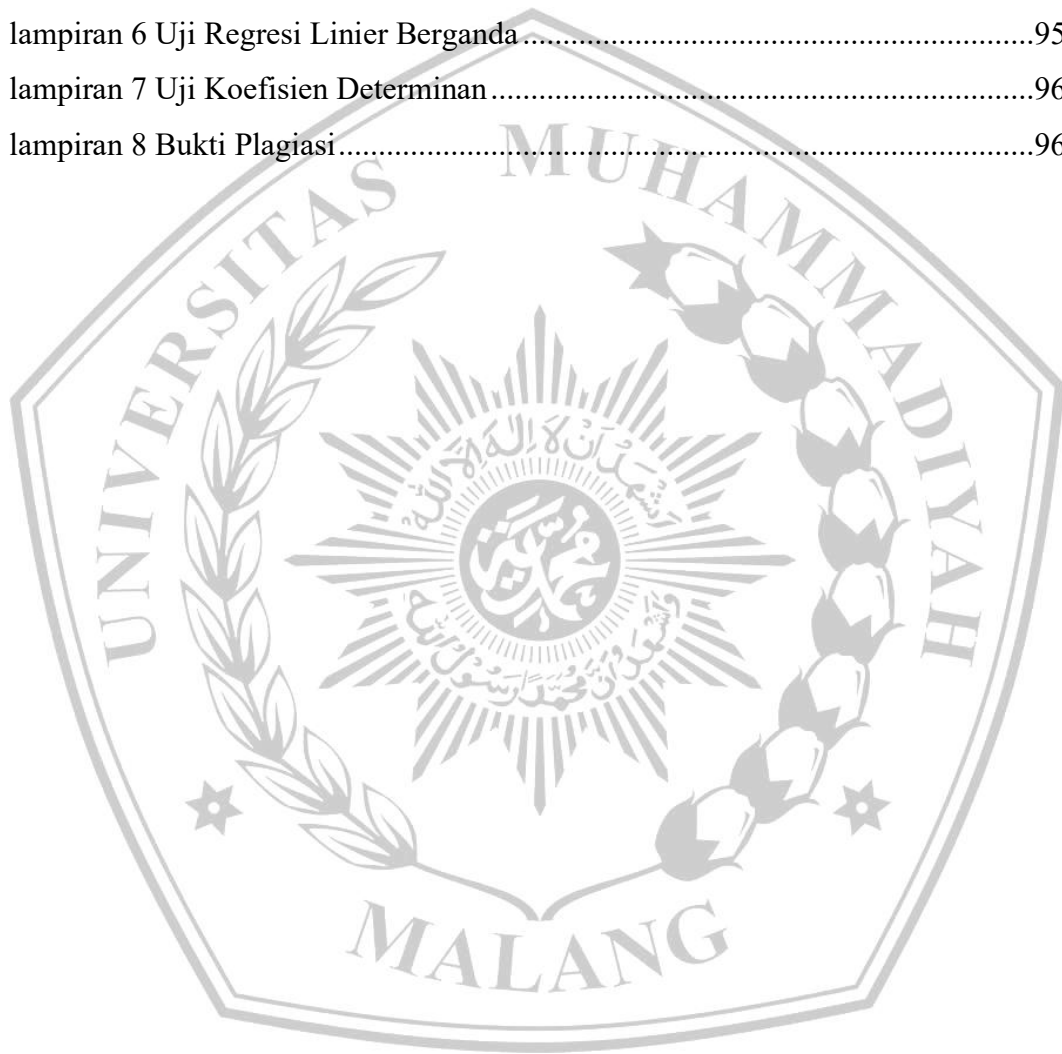
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Google Review Jasa Pengiriman Si Cepat Kasin, Kota Malang.....	3
Gambar 1. 2. Ulasan Konsumen Barang Hilang Kota Malang.....	4
Gambar 1. 3. Ulasan Konsumen Keterlambatan.....	4
Gambar 2. 1. Model of consumer's behaviour .....	16
Gambar 2. 2. Kerangka Pikir.....	26
Gambar 3. 1. Pengukuran Skala Likert.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	81
lampiran 2 Jawaban Responden .....	83
lampiran 3 Uji Validitas .....	90
lampiran 4 Uji Reabilitas .....	93
lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	94
lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda .....	95
lampiran 7 Uji Koefisien Determinan.....	96
lampiran 8 Bukti Plagiasi.....	96



## DAFTAR PUSTAKA

1. Febriani MH. Analisis Kecepatan Pengiriman, Akurasi Pelacakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Siber Multi Disiplin*. 2024;1:193–200.
2. Prasetyo AH, Rustamaji D, Sumarni S, Nadhifah NI. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi Harga Dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jne Babat Lamongan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*. 2022 Jan 1;5(1):463–72.
3. Ika TCR, Nurhadi N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indah Logistik Cargo. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*. 2023 Jul 23;3(2):117–27.
4. Christina DW, Apriana AB, Ratna S, Mughni MIA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *ARBITRASE: Journal Of Economics And Accounting*. 2023 Nov 30;4(2):193–203.
5. Yuniarta F, Barokah I, Wulandari GA. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*. 2019;152–8.
6. Putri AT, Handayani LS. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi JNE. *Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran*. 2023;1:44–53.
7. Putra DM, Fikri K, Akhmad I. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman J&T Exspress Marpoyan Damai Cabang Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi, Bisnis & Akuntansi*. 2023;3:1132–43.
8. Utomo WT, Putra FIFS. Pengaruh Tarif Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*. 2024;2(1):41–52.
9. Nasution SW, Nofirda FA. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*. 2023 Mar;2(1):337–47.
10. Adianti SS, Adrianto Trimarjono. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan

Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J&T Express Ptc Surabaya. 2024;

11. Schiffman L, Kanuk LL. Perilaku Konsumen. 7th Ed. Jakarta: Indeks; 2008.
12. Kotler P, Keller KL. Manajemen Pemasaran. 13th Ed. Jakarta: Erlangga; 2009.
13. Kotler P, Keller KL. Marketing Management. 15th Ed. Pearson Education Inc; 2016.
14. Tjiptono F. Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset; 2019.
15. Hansemark OC, Albinsson M. Customer Satisfaction And Retention: The Experiences Of Individual Employees. *Managing Service Quality: An International Journal*. 2004 Feb 1;14(1):40–57.
16. Yuliyana W, Rengganis C, Suparwo A. Pengaruh Corporate Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT POS Indonesia (Persero) Kantor Pos Cimahi. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*. 2023 May 8;13(1):10–8.
17. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. 4th Ed. Jakarta: Rineka Cipta; 2018. 1–293 P.
18. Zeithaml VA, Parasuraman PA, Leonard BL. *Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions And Expectations*. New York.: Free Press; 1990.
19. Tjiptono F. Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. 1st Ed. Yogyakarta: Andi; 2019.
20. Parasuraman AP, Zeithaml VA, Berry LL. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*
21. Mowen JC, Minor M. Perilaku Konsumen. 5th Ed. Jakarta: Erlangga; 2013.
22. Aini TN. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Komitmen Sebagai Variable Intervening. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*. 2020 Dec 27;88–98.
23. Annisa, Bambang MD. Pelanggan Sebagai Variabel Mediator (Studi Pada Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia Di Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*
24. Winda S, Khasanah M, Sudarwanto T. Pengaruh Harga Dan Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Hand Sanitizer Dettol Secara Online

- Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*. 2021;9.
25. Anugerah R, Tanamal J, Nainggolan E. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Jne Di Kota Palu.
  26. Rini ITC, Nugroho N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indah Logistik Cargo. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*. 2023 Jul 23;3(2):117–27.
  27. Isyanto P, Wijayanti K. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner*. 2022 Apr 11;6(2):2101–11.
  28. Mailiana, Hayati D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Mitra Andalan Logistik Banjarmasin. *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. 2022;15(2):425–40.
  29. Wiyanti AR, Ning Farida S. Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi E-Commerce Shopee Di Surabaya. *COSTING: Journal Of Economic, Business And Accounting*. 2024;7(4):7811–24.
  30. Hendayana Y, Sari AME. Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jne Express Pondok Gede. *Mediastima*. 2021;27(2):153–69.
  31. Nurhabibah S, Hendriyani RM. Pengaruh Tarif Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Sicepat Expres Rengasdengklok Karawang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*. 2023;3(4):2893–905.
  32. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2016.
  33. Ferdinand A. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2014.
  34. Ghozali I. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2018.



**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 11/12/2025

Kode : 2843223517  
Nama : Muhammad Ardhan Arief  
NIM : 202010160311307  
Prodi : Manajemen  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan  
Konsumen Jasa Pengiriman Si Cepat Kasin Kota Malang  
Persentase Plagiasi : 8%  
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M