

SKRIPSI
PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH, HARGA , DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGGUNAKAN JASA PENGIRMAN BARANG KURIRMU DI
KOTA SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Universitas Narotama Surabaya



Oleh :

Moh Husnan

NIM : 01217083

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA

2021

SKRIPSI
PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH, HARGA , DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGGUNAKAN JASA PENGIRMAN BARANG KURIRMU DI
KOTA SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Universitas Narotama Surabaya



Oleh :

Moh Husnan

NIM : 01217083

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA

2021


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAAN DI PERTAHANKAN
PADA HARI JUMAT, TANGGAL 3 SEPTEMBER 2021

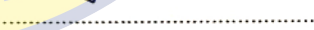
Judul Skripsi : Pengaruh Electronic Word of Mouth, Harga, dan Kualitas Pelyanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Barang KURIRMU Di Kota Surabaya

Disusun Oleh : Moh Husnan
NIM : 01217083
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama

Dihadapan Team Penguji :

1. Dr Arasy Alimudin, S.E., M.M. 

2. Ani Wulandari, S.S., M.M. 

3. Agus Sukoco, S.T., M.M. 

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
JASA PENGIRMAN BARANG KURIRMU DI KOTA SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

Moh Husnan
NIM: 01217083

TELAH DI SETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



(Ani Wulandari, S.S., M.M)

Tanggal 9/9/2021

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



(Agus Sukoco, S.T, M.M.)

Tanggal.....

**HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKSI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh husnan
NIM : 01217083
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Electronic Word of Mouth, Harga , dan Kualitas Pelayan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Barang KURIRMU di Kota Surabaya


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, 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 dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal : 25 Agustus 2021

Yang menyatakan


(Moh Husnan)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Moh Husnan
NIM : 01217083
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

Pengaruh Electronic Word Of Mouth, Harga , dan Kualitas Pelayan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Barang KURIRMU Di Kota Surabaya

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan

Surabaya, 25 Agustus 2021
Pembuat pernyataan,



Moh Husnan.
NIM: 01217083

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Electronic Word of Mouth, Harga , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Barang KURIRMU di Kota Surabaya”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih saya tujukan kepada :

1. Ani Wulandari, S.S., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Arasy Alimuddin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Ir. Sri Wiwoho Mudjanarko ST., MT., IPM. selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
4. Dr. Ir. Rr. Hermien Tridamayanti MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Agus Sukoco, ST., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan segenap dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
6. Kedua orang tua saya, Mohammad Naim dan Miming Jamilah. Kedua adik saya, Zakiyah dan Rahmawati yang selalu memberikan support dalam pengerjaan Skripsi ini.
7. Kurnia Alief Habibah yang selalu menemani dalam pengerjaan Skripsi. Dan kepada teman-teman Cak Ri yang selalu menjadi support system.

Penulis menyadari skripsi ini terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini.

Surabaya, 25 Agustus 2021
Penulis,

(Moh Husnan)