

### LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan  
Pelanggan Pada PT.JNE Cabang Kawaluyaan Kota Bandung

Penyusun : Ghina Mardhiyah

Npm : 1111161187

Jenis Kelamin : Perempuan

Fakultas : Ekonomi

Jengjang Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Sangga Buana YPKP Bandung


Tempat Penelitian : Kantor Cabang Kawaluyaan Kota Bandung

Lama Penelitian : 6 (enam) Bulan

Telah disetujui oleh Pembimbing

Bandung, 17 Maret 2021

Pembimbing

  
(Dr. Taufik Zulfikar, SE., MM)

Mengetahui,

Penguji I



(Welly Surjono, SE., M.Si)

Penguji II



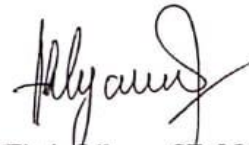
(Eva Rachmawati, SE., MM)

Wakil Dekan Fakultas Ekonomi



(R. Aryanti Ratnawati, SE., M.Si)

Ketua Program Studi Manajemen



(Fitria Lilyana, SE., M.Si)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ghina Mardhiyah

NPM : 1111161187

Alamat : Jl Gresik No. 5, RT/RW 01/08, Kota Bandung,  
Kecamatan Antapani, Kelurahan Antapani Kidul.

*Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT JNE Kawaluyaan Cabang Bandung” adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.*

Bandung, 17 Maret 2021

Yang membuat pernyataan



Ghina Mardhiyah  
1111161187