

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS MASA  
PANDEMI COVID-19 PADA MAHASISWA MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON J&T  
EXPRESS CUSTOMER SATISFACTION DURING THE COVID-19  
PANDEMIC ON MANAGEMENT STUDENTS AT BUANA PERJUANGAN  
KARAWANG UNIVERSITY*



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS MASA  
PANDEMI COVID-19 PADA MAHASISWA MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON J&T  
EXPRESS CUSTOMER SATISFACTION DURING THE COVID-19  
PANDEMIC ON MANAGEMENT STUDENTS AT BUANA PERJUANGAN  
KARAWANG UNIVERSITY*

Oleh  
**Kartika Wijayanti**  
17416261201506

**UBP**  
SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
TAHUN 2022**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Kartika Wijayanti

NIM : 17416261201506

Tanda Tangan :

Tanggal : 04 Juli 2022



## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

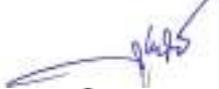
**Disusun oleh:**

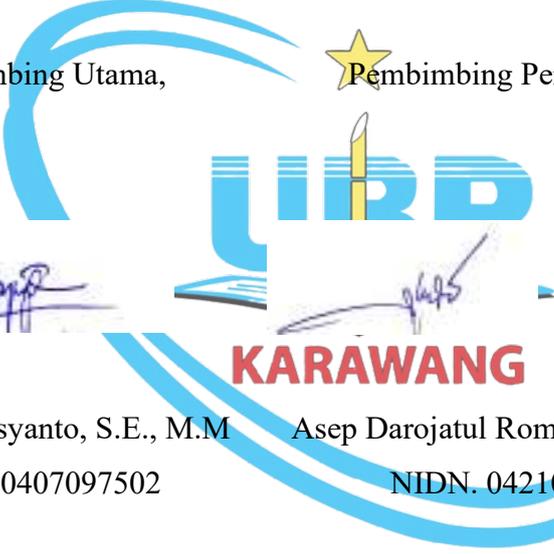
Nama : Kartika Wijayanti

NIM : 17416261201506

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Masa Pandemi Covid-19 Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang

Menyetujui,

Pembimbing Utama,  Pembimbing Pendamping, 



Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M

NIDN. 0407097502

Asep Darajatul Romli, S.Pd., M.Pd

NIDN. 0421078003

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Buana Perjuangan Karawang  
Koordinator Program Studi



H. Suroso, S.E., M.M

NIDN. 0402107707

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Kartika Wijayanti  
NIM : 17416261201506  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Masa Pandemi Covid-19 Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.

### DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr. Puji Isyanto, S.E., M.M		06-07-2022
Penguji 2 : Flora Patricia Angela, S.E., M.M		30-06-2022
Penguji 3 : Dexi Triadinda, S.E., M.M		13-07-2022

Mengetahui,

Dekan,

Koordinator Program Studi,



Dr. Citra Savitri, S.E., M.M  
NIDN. 0214088301

H. Suroso, S.E., M.M  
NIDN. 0402107707

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Kartika Wijayanti

NIM : 17416261201506

Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik : 2017

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS MASA PANDEMI COVID-19 PADA MAHASISWA MANAJEMEN UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 04 Juli 2022



( Kartika Wijayanti)

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

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kartika Wijayanti  
NIM : 17416261201506  
Program Studi : Manajemenn  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :  
**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Masa Pandemi Covid-19 Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan 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 : Karawang  
Pada tanggal : 04 Juli 2022

Yang menyatakan

Kartika Wijayanti

