PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA KURIR NINJA XPRESS DI KOTA BANDUNG

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis
Universitas Islam Nusantara Bandung

Disusun oleh:

Muhamad Farhan Fadlillah
NPM. 41033402246182

UNINUS
UNIVERSITAS ISLAM NUSANTARA
FAKULTAS EKONOMI
DAN KOMUNIKASI BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN KOMUNIKASI BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NUSANTARA
BANDUNG
2026

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA KURIR NINJA XPRESS DI KOTA BANDUNG

SKRIPSI
MANAJEMEN PEMASARAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis
Universitas Islam Nusantara Bandung

Disusun oleh:

Muhamad Farhan Fadlillah
NPM. 41033402246182

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Yupi Yuliawati, S.Pd., M.M.	**Dr. Graha Prakarsa, ST., MT.**
NIDN 0414048402	NIDN 0419108403

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis,	Ketua Program Studi Manajemen,
Dr.Yoyok Prasetyo, S.T., M.Sy	**Dr. Hj. Sri Suharti, S.E., Ak.,M.M.,CA**
NIDN 0410077607	NIDN 0430016601

LEMBAR YUDISIUM

FAKULTAS EKONOMI DAN KOMUNIKASI BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM NUSANTARA

TANDA PELAKSANAAN SIDANG UJIAN SKRIPSI

Nama	:	Muhamad Farhan Fadlillah
NPM	:	41033402246182
Hari/Tanggal Lulus	:	Senin/ 09 Februari 2026
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kurir Ninja Xpress di Kota Bandung
Jumlah Halaman	:	141
Yudisium	:	A

Tim Penguji,

Penguji I,

Dr. Yupi Yuliawati, S.Pd., M.M.
NIDN 0414048402

Penguji II,

Dr. Kamelia Agustini, S.E., M.M.
NIDN 0421088003

Penguji III,

Arie Soleh Permana, S.E., S.H., M.M.
NIDN 0428037504

PERNYATAAN INTEGRITAS

Berhubungan dengan dibuatnya skripsi saya yang berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kurir Ninja Xpress di Kota Bandung**, dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Bisnis Universitas Islam Nusantara
2. Dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang telah di tulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis telah dicantumkan sumbernya dengan jenis dalam daftar Pustaka
3. Skripsi ini murni karya penelitian saya tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Terimakasih

Bandung, Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Muhamad Farhan Fadlillah

MOTO HIDUP DAN PEMSEMBAHAN

MOTO HIDUP

" Tapi,

Dunia boleh saja menahanku, Atau perlahan bongkar mimpiku

Dunia boleh saja melawanku,

Ku punya Do'a Ibu .....

Ku punya Do'a Bapak ...

Ku punya Do'a Guru "

PERSEMBAHAN

Sebagai ucapan terima kasih, skripsi ini saya dedikasikan kepada:

Kedua orang tua tercinta saya, keluarga besar saya, juga guru-guru saya.

Terima kasih telah memberi hal hal baik pada setiap langkah kehidupan saya.