

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COSTUMER SATISFACTION OF  
BRILINK PARMONO AGENTS IN BANGKO SEMPURNA DISTRICT ROKAN  
HILIR REGENCY**

**ARTIKEL**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Labuhanbatu



**OLEH :**

**THIARA AMALIA FADLY**  
**2201400374**

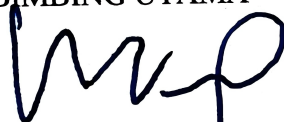
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LABUHANBATU  
RANTAU PRAPAT  
2026**

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

NAMA : THIARA AMALIA FADLY  
NIM : 2201400374  
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN  
JUDUL ARTIKEL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN AGEN BRILINK PARMONO DI  
KECAMATAN BANGKO SEMPURNA KABUPATEN  
ROKAN HILIR

RANTAU PRAPAT, 2026  
DISETUIJUI

PEMBIMBING UTAMA



M. IRWANSYAH HASIBUAN, S.E., M.Si.

NIDN : 0106017901

PEMBIMBING PENDAMPING



PRISTIYONO, S.E., M.Si.

NIDN : 0116118301

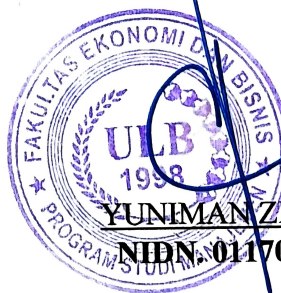
MENYETUIJUI:

DEKAN



Dr. ZULKARNAIN NASUTION, S.E., M.Si.  
NIDN. 0116087401

KAPRODI MANAJEMEN



YUNIMAN ZEBUA, S.E., M.M.  
NIDN. 0117067201

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL ARTIKEL

NAMA : THIARA AMALIA FADLY  
NPM : 2201400374  
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN  
JUDUL ARTIKEL : THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COSTUMER  
SATISFACTION OF BRILINK PARMONO AGENTS IN BANGKO SEMPURNA  
DISTRICT ROKAN HILIR REGENCY

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Artikel ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Artikel ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Artikel ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 25 April 2026

Yang Membuat Pernyataan



**THIARA AMALIA FADLY**  
NPM. 2201400374

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR, yang penulis berjudul: **" THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COSTUMER SATISFACTION OF BRILINK PARMONO AGENTS IN BANGKO SEMPURNA DISTRICT ROKAN HILIR REGENCY "**.

Adapun tujuan penyusunan TUGAS AKHIR ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan TUGAS AKHIR ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, S.E, M. Si, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, S.E, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
5. Bapak M. Irwansyah Hasibuan, S.E, M. Si, Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak pristiyo, S.E.MSi., M.hum, Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu Pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
9. Kepada kedua orang tua saya Bapak Parmono dan Ibu Rosleli, Terimakasih atas pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan kepada penulis.mendoakan ,memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu

untuk menyelesaikan perkuliahan hingga meraih gelar sarjana .Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis,semoga bapak ibu sehat selalu.

10. Kepada kedua saudara laki laki saya,Rizki gian fadli S.E dan Toni haikal fadli S.P,terimakasih atas doa,dukungan dan motivasi kepada penulis .
11. Seluruh teman teman satu angkatan prodi manajemen yang memberikan motivasi Untuk dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas akhir dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan Referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi manajemen.

Rantauprapat, 25 April 2026

Penulis



**THIARA AMALIA FADLY**  
zNPM. 2201400374



**Letter of Acceptance**

Date :09/04/2026

Ref : IJBQR\_April\_2026\_04205b

Manuscript Title:

**The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction Of Brillink Parmono Agents In Bangko Sempurna District , Rokan Hilir Regency**

**BY**

**Thiara Amalia Fadly <sup>1</sup>, M. Irwansyah Hasibuan <sup>2</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Management, Labuhan Batu University, Rantauprapat Indonesia

Email: [tiarafadly21@gmail.com](mailto:tiarafadly21@gmail.com) , [i\\_wanhasibuan79@gmail.com](mailto:i_wanhasibuan79@gmail.com)

Has been accepted for publication in the forthcoming volume 04 issue 02 of **International Journal of Business and Quality Research (IJBQR)**

<del>ACCEPTED</del>	<del>REVISION REQUIRED</del>	<del>REJECTED</del>
---------------------	------------------------------	---------------------

With Warm Regards,

**Rizal Ananta**

Dr. Rizal Ula Ananta

Cita Konsultindo Research Center

Raya Solo 11 Suratmajan Maospati, East Java Indonesia, 63392

Email : [editor.ijbqr@gmail.com](mailto:editor.ijbqr@gmail.com)

**+6282139474255**