

**PENGARUH MANFAAT YANG DIRASAKAN DAN  
NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT  
PEMBELIAN ULANG SECARA *ONLINE* YANG  
DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

**Oleh:**

**ULFIANA MAULIDIYA PUTRI**

**NIM: 2020310063**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
TAHUN 2024**



### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : ULFIANA MAULIDIYA PUTRI  
NIM : 2020310063  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh Manfaat yang Dirasakan dan Nilai yang Dirasakan terhadap Niat Pembelian Ulang secara Online yang Dimediasi&nbsp;Kepuasan Pelanggan

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 19 Oktober 2023 sampai dengan 02 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 02 Mei 2024



Agus Supriyanto, M.M.  
NIP. 198612082019031007



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kudus Kontak pos 51 Telp.  
 (0291) 432677 Fax. (0291) 59322  
 Email: [Febiiainkudus@gmail.com](mailto:Febiiainkudus@gmail.com) Website:  
[www.IainKudus.ac.id](http://www.IainKudus.ac.id)

### PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan Bahwa Skripsi saudara:

Nama : Ulfiana Maulidiya Putri  
 NIM : 2020310063  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
 Judul : Pengaruh Manfaat yang Dirasakan dan Nilai yang Dirasakan terhadap Niat Pembelian Ulang Secara *Online* yang dimediasi Kepuasan Pelanggan

Telah diujikan pada 28 Mei 2024 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum</u></b> NIP. 197507202003121003 Ketua/Penguji I	07/06/2024	
<b><u>Widi Savitri Andriasari, M.M., CRA, CRP</u></b> NIP. 199111182019032017 Penguji II	11/06/2024	
<b><u>Sufiana Noor, M.M.</u></b> NIP. 198811272020122009 Sekretaris Sidang	11/06/2024	
<b><u>Agus Supriyanto, M.M.</u></b> NIP. 198612082019031007 Dosen Pembimbing	11/06/2024	
<b><u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum</u></b> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	07/06/2024	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Ulfiana Maulidiya Putri**, NIM. 2020310063 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 13 Mei 2024  
Yang Menyatakan,



*Ulfiana Maulidiya Putri*  
**Ulfiana Maulidiya Putri**  
NIM. 2020310063

## MOTTO

“Keberhasilan dan kesuksesan bukan terjadi begitu saja, melainkan harus ada pengorbanan, tangisan, perjuangan, serta beribu kegagalan yang harus dilewati agar menjadikan kita lebih kuat dari waktu ke waktu”  
(Ulfiana Maulidiya Putri)



## PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya dalam kelancaran penyusunan tugas akhir ini. Sholawat serta salam juga tak lupa kita haturkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW yang kita nanti syafa'atnya di hari akhir. Dengan penuh perjuangan, usaha, kesabaran, semangat dan tidak putus asa, serta adanya iringan do'a, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik dengan judul, "Pengaruh Manfaat yang Dirasakan dan Nilai yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Secara *Online* yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan", maka karya ini kupersembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan kekuatan dalam menjalani kehidupan yang luar biasa ini.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Sulichan dan Ibu Mukaromah yang sudah senantiasa menjadi donatur utama dalam pengerjaan skripsi, tak pernah lupa untuk melantikkan untaian do'a serta pengorbanan yang tak henti-hentinya untuk kebahagiaan dan kesuksesan putri tersayang.
3. Kepada adik laki-laki saya satu-satunya dan adik sepupu saya, Muhammad Ulin Nuha dan Sally Athaya Syahwalina, yang telah menghibur serta memberikan dorongan dan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Seluruh keluarga yang mana tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam setiap langkah yang saya jalani.
5. Bapak Agus Supriyanto, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya, memberikan arahan serta masukan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Segenap Dosen IAIN Kudus dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pada masa perkuliahan sehingga menambah wawasan saya dari segi akademik maupun non-akademik.
7. Sahabat saya dari masa kecil sampai sekarang Noor Layly Fitriana yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, dan menemani dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat masa perkuliahan, yakni Mayang dan Andini khususnya Sepfia Enggar Dwiyanti, Noor Egidia Sulis Savitri, Winda Andriani, dan Ummatun Khasanah, yang telah membantu, mendengarkan, memberikan semangat, serta menjadi keluarga kedua saya.

9. Kepada calon saya Mohammad Fatkhur Rohman yang telah kebersamai saya dari awal kuliah sampai pada saat ini dan memberikan semangat serta dukungan selama proses pengerjaan skripsi.
  10. Keluarga MBS-B angkatan 2020, yang menjadi pewarna dalam coretan kisah perkuliahan, semoga kalian disegerakan dan dimudahkan untuk lulus serta semoga kita tetap saling berkomunikasi walaupun sudah jarang bertemu kembali.
  11. Teman-teman PPL KSU Padurenan Jaya dan KKN-IKMB kelompok 122 Desa Kedungrejo atas kebersamaan dan kenangannya, yang memberikan makna sebuah keluarga. Pertemuan yang singkat tetapi banyak sekali ilmu yang didapat.
  12. Untuk seluruh teman dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
  13. Terakhir, saya berterima kasih kepada diri saya sendiri karena mampu bertahan dan berusaha untuk mengerjakan tugas akhir ini dengan baik terlepas dari segala hal yang membuat jatuh, namun diri ini mampu untuk bangkit dan berusaha menjadi lebih baik lagi.
- Saya berharap bahwa apa yang telah saya dapatkan semasa di bangku perkuliahan, di dalam rumpun Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS) Institut Agama Islam Negeri Kudus mampu memberikan sedikit manfaat bagi para pembaca.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Konsonan Tunggal						Vocal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	TanpaTanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	...َ	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	...ُ	U/u
ح	H/h	ظ	Ẓ/ẓ	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/ 'a	ء		بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A 'a'	ء	A/a	بِي	B
ذ	Ẓ/ẓ	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	Abb	فَلَكِي	Falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبَّ	Rabb	عَالَمِي	'ālamiy
'Ain/Hamzah di belakang		'Ain/Hamzah di waqf		ال		Vocal Rangkap	
فَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	Al-furū'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْبِي	Gair>
قَرَاءَ	qara'a	الْفَصَاءَ	Al-qadā'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	Syai'un
Kata majemukdirangkai			Kata majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالِ الدِّينِ	Jamāluddi>n	جَمَالِ الدِّينِ	Jamāl al-di>n			سَاعَةٌ	Sā'ah

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, hidayah, serta pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi ini. Skripsi ini berjudul, “Pengaruh Manfaat yang Dirasakan dan Nilai yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Secara *Online* yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan” ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Pada proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan, serta saran dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S. Ag., M. Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Ibu Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus
4. Bapak Agus Supriyanto, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan pada penelitian ini.
5. Bapak Dr. H. Nur Said, S. Ag., M.A., M. Ag., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin serta layanan perpustakaan selama proses penyusunan penelitian ini.
6. Seluruh dosen/staf serta segenap aktifis akademika khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya, Bapak Sulichan dan Ibu Mukaromah yang telah memberikan segala dukungan baik secara finansial maupun mental, memberi arahan, serta do'a yang tidak pernah terputus untuk segala hal yang saya lakukan.
8. Kepada adik laki-laki saya satu-satunya dan adik sepupu saya, Muhammad Ulin Nuha dan Sally Athaya Syahwalina, yang telah menghibur serta memberikan dorongan dan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Sahabat masa perkuliahan, yakni Mayang dan Andini khususnya Sepfia Enggar Dwiyaniti, Noor Egidia Sulis Savitri, Winda Andriani,

dan Ummatun Khasanah, yang telah membantu, mendengarkan, memberikan semangat, serta menjadi keluarga kedua saya.

10. Kepada calon saya Mohammad Fatkhur Rohman yang telah kebersamai saya sampai pada saat ini dan memberikan semangat serta dukungan selama proses pengerjaan skripsi.
11. Kepada teman-teman MBS B yang telah kebersamai selama masa perkuliahan hingga saat ini, dan teman-teman seperbimbingan yang telah banyak membantu saya dalam penyusunan skripsi ini semoga urusannya selalu dilancarkan dan semoga sukses.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun menjadi sebuah pertimbangan dalam penelitian selanjutnya. Namun, peneliti berharap bahwa dalam penulisan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. Aamiin.

Kudus, 13 Mei 2024  
Peneliti

**Ulfiana Mulidiya Putri**  
**NIM. 2020310063**