

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP *E-SATISFACTION* PELANGGAN
MUSLIM YANG BERBELANJA DI TOKOPEDIA
(Mahasiswa FEBI Angkatan 2017 IAIN Kudus)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)**

Oleh:

**Evi Nailul Mufidah
NIM 1720210001**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAMM STUDI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2021**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51
Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com,
website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Evi Nailul Mufidah
NIM : 1720210001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : ***Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap E-Satisfaction Pelanggan Muslim Yang Berbelanja Di Tokopedia (Mahasiswa FEBI Angkatan 2017 IAIN Kudus)***
Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 23 Januari 2021 sampai dengan 23 Mei 2021 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 1 Juni 2021
Pembimbing,

Dr. Supriyadi, MH.
NIP. 197210201999031001



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp.
(0291) 432677 Fax. 441613, 438818 email: febi@iainkudus.ac.id,
febiainkudus@gmail.com, website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Evi Nailul Mufidah
 NIM : 1720210001
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap *E-Satisfaction* Pelanggan Muslim yang berbelanja di Tokopedia (Mahasiswa FEBI Angkatan 2017 IAIN Kudus)**

Telah diujikan pada **14 September 2021** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Siti Amaroh, SE, M.Si.</u> NIP. 197405052003122002 Ketua/Penguji I	28/9 - 21	
<u>H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u> NIP.197402072007011026 Penguji II	29/9 - 21	
<u>Husnurrosyidah, S.Pd., M.E.Sy.</u> NID.198712212028042016 Sekretaris Sidang	29/9 - 21	
<u>Dr. Suprivadi, SH., MH</u> NIP. 197210201999031001 Dosen Pembimbing	28/9	
<u>Dr. Suprivadi, MH.</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	28/9	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Evi Nailul Mufidah NIM 1720210001** 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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 10 Juni 2021
Yang Menyatakan,



Evi Nailul Mufidah
NIM 1720210001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri” (QS. Ar-Ra’d Ayat 11).



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin segala rasa nikmat serta untaian puji syukur tiada henti dipanjatkan atas kehadiran Allah azza wa Jalla dan Shalawat serta salam yang tiada lupa tercurah kepada panutan kita semua Nabi Muhammad SAW, setelah berbagai pengorbanan yang dilalui, perjuangan dan do'a yang terus dipanjatkan dengan sepenuh hati saya mempersembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Kedua orang yang sangat berharga bagi saya dan hidup saya yaitu kedua orang tua saya alm. Bapak Jamaluddin serta Ibu Imroatus terimakasih atas segalanya, do'a, didikan dan kasih sayang dari beliau berdua yang mengantarkan saya sampai ketitik ini. Terkhusus untuk ayah saya yang sudah pergi mendahului kami serta ibu saya yang luar biasa perjuangannya tidak pernah berhenti meskipun tengah sakit, maafkan saya dan terimakasih atas segalanya.
2. Kepada seluruh keluarga saya terimakasih atas segala dukungan serta masukan dari kalian.
3. Kepada dosen pembimbing saya Bapak Supriyadi yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam membimbing saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Untuk saudara saya Emha Ainun Najib yang juga telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Abah Kiai Jalil dan Ibu Nyai Nailis selaku pengasuh pondok pesantren An-Nur serta para santri yang telah menemani saya dulu ketika saya mondok disana.
6. Seluruh dosen dan teman-teman keluarga besar Ekonomi Syariah '17 kelas A, serta seluruh civitas akademika prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
7. Semua pihak yang terlibat dalam pengerjaan dan penyelesaian tugas akhir skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu terimakasih banyak atas bantuannya.

Kepada semua pihak-pihak yang terlibat yang saya sebutkan dan tidak saya sebutkan semoga kebaikan-kebaikan kalian yang telah dilakukan dibalas oleh Allah SWT

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur alhamdulillah peneliti haturkan kepada Tuhan semesta alam Allah SWT atas segala berkah yang telah diberikan, serta shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan nabi agung nabi besar Nabi Muhammad SAW, pengerjaan tugas akhir penelitian ini telah dirampungkan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi.

Segala pengorbanan dan perjuangan, hambatan dan rintangan, keluh kesah, suka duka, susah senang telah peneliti lalui dalam prosesnya menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap *E-satisfaction* Pelanggan Muslim Yang Berbelanja Di Tokopedia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Angkatan 2017 Iain Kudus)”. Oleh karena itu, dengan segala hormat peneliti ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Bapak Dr. Supriyadi, SH.MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus sekaligus Dosen Pembimbing peneliti yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan arahan-arahan serta bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi peneliti.
3. Seluruh dosen serta segenap civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah membekali berbagai ilmu serta pengetahuan kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
4. Kepada orang tua, keluarga serta teman-teman dan pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini, yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, atas dukungan serta motivasi kalian peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini

Peneliti menyadari jika dalam penulisan tugas akhir ini masihlah jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu peneliti berharap jika pembaca mau memberikan kritik serta saran yang membangun kedepannya, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Kudus, 28 April 2021



Evi Nailul Mufidah