

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*,
ELECTRONIC WORD OF MOUTH DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
BUKALAPAK**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh:

**Ilham Maulana
NIM: 1720310156**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks 441613
Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ilham Maulana
NIM : 1720310156
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : **“Pengaruh *Electronic Service Quality*, *Electronic Word of Mouth* dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian di Bukalapak”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak tanggal 11 Januari 2022 sampai dengan 28 November 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 28 November 2022

Dosen Pembimbing,

Suparwi, S.Pd.I., M.M.

NIP. 198809031033042016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677
Faksimile 441613 Email : febiainkudus@gmail.com dan Website :
<http://febi.iainkudus.ac.id>

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama/NIM : Ilham Maulana/1720310156
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *Electronic Service Quality*, *Electronic Word of Mouth* dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian di Bukalapak

Telah diujikan pada **06 Januari 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M.</u> NIP.197401092005012002 Ketua/Penguji I	16 / 01 23	
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u> NIP.197801302006041002 Penguji II	17 / 01 23	
<u>Rivan Andni, M.E.</u> NIP.199305172020122022 Sekretaris/Penguji III	18 / 01 23	
<u>Suparwi, S.Pd.I., M.M.</u> NIP.198809031033042016 Dosen Pembimbing	17 / 01 23	
<u>H. WahiburRokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP.1973102822002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	18 / 01 23	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilham Maulana
NIM : 1720310156
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : “Pengaruh *Electronic Service Quality*, *Electronic Word of Mouth* dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian di Bukalapak”

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk keperluan apapun. Tidak berisi meterial yang pernah dituliskan orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penelitian skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 28 November 2022

ang Menyatakan,



Ilham Maulana
NIM: 1720310156

MOTO

وَيَرْزُقُهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ ۚ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ ۗ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ
أَمْرِهِ ۗ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا ۝

“Dan memberinya rezki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. dan Barangsiapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)Nya. Sesungguhnya Allah telah Mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.”

(Q.S. Ath Thalaq : 3)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'amin...

Segala puji syukur saya persembahkan kepada-Mu ya Allah yang telah memberikan kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini, dan tak lupa shalawat serta salam kuhaturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Untuk itu dengan khusus saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Ali Wahyudi dan Ibu Romlatul Rochmah yang selalu senantiasa mendoakan, menasehati, memberi dukungan baik secara moril maupun materil dan juga restu dengan tulus dan ikhlas tanpa ada pamrih sedikitpun untuk kelancaran penyusunan skripsi ini dan segala urusanku.
2. Adik-adikku tersayang, M. Hasan Haydar dan Najwa Ikrima Aliyya dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan do'a, masukan dan dukungannya untuk penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kudus, yang senantiasa memberikan ilmu, terkhususkan kepada Bapak Suparwi selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan ikhlas membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsinya.
4. Teman-teman seperjuangan khususnya kelas MBS-E angkatan 2017 yang telah menjadi keluarga dan selalu memberikan supportnya.
5. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan karya ilmiah skripsi walaupun masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Tak lupa shalawat serta salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita mendapatkan syafa'at beliau kelak di yaumul qiyamah nanti.

Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh *Electronic Service Quality*, *Electronic Word of Mouth* dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Bukalapak di Kudus”** ini disusun untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam penyusunan skripsi telah banyak bantuan yang diperoleh dari berbagai pihak mulai dari bimbingan sampai arahan, sehingga skripsi selesai dengan mudah dan lancar. Maka, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

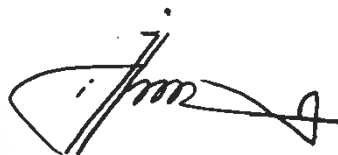
1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA, selaku Ka. Prodi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dosen Suparwi, S.Pd.I., M.M., selaku Dosen Pembimbing proposal dan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan selama penyusunan skripsi.
5. Para Dosen dan Staff IAIN Kudus yang telah membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Para Bapak dan Ibu petugas perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada kedua orang tuaku, Bapak Ali Wahyudi dan Ibu Romlatul Rochmah yang senantiasa mendoakan tiada hentinya, selalu memberikan do'a restu, tenaga dan kerja kerasnya untuk setiap langkahku.

Terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan, semoga kelak dibalas oleh Allah SWT dengan berlipat ganda. Semoga amal yang telah kita lakukan tidak akan putus pahalanya, dan dapat bermanfaat untuk kita di dunia dan akhirat. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat

berguna, khususnya bagi diri sendiri maupun bagi para pembaca dan khalayak umum lainnya.

Kudus, 28 November 2022

Penulis



Ilham Maulana

1720310156

