

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
E-LOYALTY MELALUI PERAN MEDIASI *E-TRUST*
DAN *E-SATISFACTION* PELANGGAN *E-COMMERCE*
LAZADA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Kudus)**



SKRIPSI

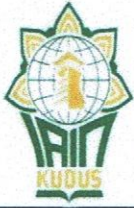
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Oleh :

Dwi Putri Noor Wahyuni

NIM : 1950210094

**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**

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Dwi Putri Noor Wahyuni
NIM : 1950210094
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty*
Melalui Peran Mediasi *E-Trust* dan *E-Satisfaction*
Pelanggan *E-Commerce* Lazada (Studi Kasus Pada
Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Kudus)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing
sejak **02 November 2022** sampai dengan **15 Maret 2023** dan disetujui
untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 15 Maret 2023

Pembimbing I

Dr. H. Ahmad Arabik Lc., M.S.I
NIP. 197802252009121001

Pembimbing II

Sufiana Noor, M.M
NIP. 198811272020122009



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bac 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

PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Dwi Putri Noor Wahyuni
NIM : 1950210094
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty*
Melalui Peran Mediasi *E-Trust* dan *E-Satisfaction* Pelanggan *E-Commerce* Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus)

telah diujikan pada 4 Mei 2023 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian
Majelis Munasqasah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag, M.E.I.</u> NIP. 197206192000031002 Ketua/Penguji I	16-05-2023	
<u>Suhadi, S.E., M.S.A.</u> NIP. 197508062009011008 Ketua/Penguji II	11-05-2023	
<u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u> NIP. 199110042020122010 Sekretaris/Penguji III	11-05-2023	
<u>Dr. H. Ahmad Atabik, Lc, M.S.I</u> NIP. 197802252009121001 Dosen Pembimbing I	15-05-2023	
<u>Sufiana Noor, M.M.</u> NIP. 198811272020122009 Dosen Pembimbing II	15-05-2023	
<u>H. Wakhibur Rokhman, S.E, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan	17-05-2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Dwi Putri Noor Wahyuni

NIM : 1950210094

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan 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, 15 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Dwi Putri Noor Wahyuni

NIM. 1950210094

MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ هُمْ جَنَّاتُ تُجْرَى مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ

ذَٰلِكَ الْفَوْزُ الْكَبِيرُ ﴿١١﴾

“Sungguh, orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, mereka akan mendapat surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, itulah kemenangan yang agung.”



PERSEMBAHAN

Puja dan puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Melalui Peran Mediasi *E-Trust* dan *E-Satisfaction* Pelanggan *E-Commerce* Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus)”. Dengan rasa syukur dan air mata bahagia serta segala kerendahan hati, peneliti mempersembahkan karya tulis ini untuk :

1. Kedua orang tuaku yang telah memberikan kasih sayang, didikan, dukungan, motivasi dan doa dengan penuh ketulusan serta kesabaran selama hidupnya yang tiada mungkin dapat kubalas. Semua itu membuatku semangat untuk terus melangkah hingga sejauh ini.
2. Ibu Sufiana Noor M.M. dan Bapak Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I., selaku dosen pembimbing yang telah menerima saya menjadi mahasiswa bimbinganya dan terima kasih banyak atas segala masukan, perjuangan, motivasi, dorongan semangat, serta segala fasilitas yang diberikan kepada peneliti, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
3. Segenap dosen IAIN Kudus dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada saya dan pengalaman akademik maupun non-akademik yang tiada mungkin dapat kubalas.
4. Sahabat seperjuangku yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mendengarkan keluh kesahku dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-temanku diprogram Studi Manajemen Bisnis Syariah Kelas C angkatan 2019 terima kasih atas kenangan, pelajaran, suka duka, dan kerja sama selama masa perkuliahan, semoga kita semua bisa mencapai cita-cita sesuai yang kita harapkan dan pertemanan kita tetap terjalin dengan baik selama-lamanya.
6. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak bisa kusebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

7. Para pembaca yang budiman, semoga dengan kalian membaca hasil skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman serta referensi bagi karya kalian kedepannya.



PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	A
ـِ	Kasrah	i	I
ـُ	Dammah	u	U

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...أ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إ...إ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
ؤ...ؤ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

D. TA'MARBUTOH

Transliterasi untuk ta' marbutoh ada dua yaitu:

1. Tā marbūtoh yang hidup atau berharakat fathah, kasrah atau dhommah di transliterasikan adalah "t".
2. Tā marbūtoh yang mati atau yang mendapat harakat sukun ditransliterasikan dengan "h"



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahilabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah serta inayahNya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi. Shalawat dan salam, semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai *rahmatan lil'alamin*, semoga kita mendapatkan syafa'at di *yaumul qiyamah*.

Berkat ridho dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak disekitar yang secara langsung maupun tidak langsung, peneliti mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Melalui Peran Mediasi *E-Trust* dan *E-Satisfaction* Pelanggan *E-Commerce* Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus)”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Pada kesempatan ini, peneliti dengan rasa bangga dan bahagia mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Ibu Sufiana Noor M.M. dan Dr. H. Ahmad Atabik, Lc., M.S.I., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan lancar.
5. Segenap dosen dan staf pengajar di lingkungan kampus Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu tercinta beserta keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, pelajaran, dan

dukungan baik moral maupun doa di setiap waktu untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.

Kudus, 15 Maret 2022

Peneliti,



Dwi Putri Noor Wahyuni

NIM : 1950210094

