

**PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* DAN  
*SERVICE QUALITY E-COMMERCE* TERHADAP  
*CUSTOMER SATISFACTION* UNTUK MENINGKATKAN  
*PURCHASE INTENTION* PADA *E-COMMERCE*  
(Studi Pengguna *E-Commerce* di Kabupaten Kudus)**



**SKRIPSI**

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

Oleh:  
**DITA CAHYANINGRUM**  
(1950210058)

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



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Conge Ngembalrejo PO Box 51, Kudus, 59322,  
Telp (0291) 432677 Faks 441613 Website : [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

---

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Dita Cahyaningrum  
Nim : 1950210058  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh *Technology Acceptance Model* Dan *Service Quality E-Commerce* Terhadap *Customer Satisfaction* Untuk Meningkatkan *Purchase Intention* Pada *E-Commerce* (Studi Pengguna *E-Commerce* Di Kabupaten Kudus)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 19 Oktober 2022 Sampai dengan 03 Mei 2023 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 03 Mei 2023  
Dosen Pembimbing

**Agus Supriyanto, M.M**  
**NIP. 198612082019031007**



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

Jl. Conge Ngembalrejo, Kotak Pos 51 Kudus 59322

Telp. (0291) 432677 Faks. 441613

Website: [www.iainkudus.ac.id](http://www.iainkudus.ac.id)

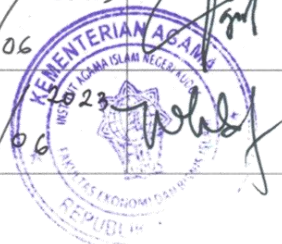
**PENGESAHAN MUNAQOSYAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudari:

Nama : Dita Cahyaningrum  
 NIM : 1950210058  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
 Judul : Pengaruh *Technology Acceptance Model* dan *Service Quality E-Commerce* Terhadap *Customer Satisfaction* untuk Meningkatkan *Purchase Intention* pada *E-commerce* (Studi Pengguna *E-Commerce* di Kabupaten Kudus)

Telah diujikan pada tanggal 30 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M.</u></b> NIP. 197401092005012002 Ketua / Penguji I	07 / 2023 06	
<b><u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u></b> NIP. 1978013020060410022 Penguji II	05 / 2023 06	
<b><u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u></b> NIP. 199110042020122010 Sekretaris Sidang	07 / 2023 06	
<b><u>Agus Supriyanto, M.M.</u></b> NIP. 198612082019031007 Dosen Pembimbing	07 / 2023 06	
<b><u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u></b> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	07 / 2023 06	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab **Dita Cahyaningrum NIM 1950210058** 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 penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apapun dikemudian hari apabila ditemukan ketidak sesuaian pernyataan saya ini.

Kudus, 03 Mei 2023

Yang menyatakan



**Dita Cahyaningrum**

**NIM 1950210058**

**MOTTO**

Sabar dan berbuat baik tanpa perlu alasan.  
(Dita Cahyaningrum)



## PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu untuk berpikir secara kritis dan alamiah. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada mereka orang yang terkasih dan tercinta, khususnya:

1. Kedua orang tua saya, ayahanda dan ibunda tercinta. Terimakasih telah mendukung dan mendoakan saya sampai tahap ini dimana skripsi saya akhirnya selesai, terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa yang tidak pernah berhenti untuk anakmu ini.
2. Agus Supriyanto, M.M, selaku dosen pembimbing saya yang sudah sabar, meluangkan waktunya untuk berkonsultasi, serta memberikan saran, masukan dan dukungan selama ini. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu membalasNya dengan kebaikan.
3. Semua sahabat-sahabatku terutama sahabat terbaik Indah, Viona, Efi, Juniar, Vina, Luluk yang selalu mendengarkan keluh kesahku dan memberikan semangat, terimakasih telah memberikan waktu untuk saya bercerita, sekali lagi terimakasih atas semangat yang diberikan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s}	ض	D{/d}	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَکِي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad/a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Allhamdulillah kehadirad Allah SWT atas limpahan rahmad, taufik, hidayah serta innayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul **“PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DAN SERVICE QUALITY E-COMMERCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION UNTUK MENINGKATKAN PURCHASE INTENTION PADA E-COMMERCE (Studi Pengguna E-Commerce di Kabupaten Kudus)”**

Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. Skripsi ini bisa terselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati dan kesungguhan jiwa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. H. Abdurohman 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., selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Agus Supriyanto, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah sabar, memberikan arahan dan bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang penuh pengabdian telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
7. Staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah memberikan bantuan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Saudara/I masyarakat Kabupaten Kudus yang telah membantu pengisian kuesioner dalam penelitian ini dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku Indah, Viona, Efi, Juniar, Vina, Luluk yang selama ini memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.

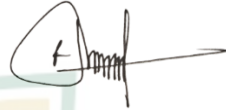


10. Teman-teman seperjuangan kelas MBS B Angkatan 2019 dan semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu namanya.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. Amin.

Kudus, 03 Mei 2023

Penulis



**Dita Cahyaningrum**  
**NIM.1950210058**

