

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA DAN
BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI BUKALAPAK
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam IAIN Kudus Angkatan 2017)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Ganang Fahrur Rozi
NIM 1720310126**

**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 : Ganang Fahrur Rozi
NIM : 1720310126
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *E-Service Quality*, Harga, Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Di Bukalapak (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 November 2020 sampai dengan 4 November 2023 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqsyah.

Kudus, 5 November 2023

Pembimbing,

Danang Kurniawan, S.E., M.M.
NIP.198904151036042016



**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

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Ganang Fahrur Rozi
NIM : 1720310126
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *E-Service Quality*, Harga, Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Di Bukalapak (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017)

telah diujikan pada **29 November 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 1	/12/2023	
<u>Surepno, M.Si., Ak., CA.</u> NIP. 198909192018031001 Ketua/Penguji 2	/12/2023	
<u>Adelina Citradewi, M.Ak.</u> NIP. 199309022020122030 Sekretaris/ Penguji 3	/12/2023	
<u>Danang Kurniawan, S.E., M.M.</u> NIP. 198904151036042016 Dosen Pembimbing	/12/2023	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	/12/2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Ganang Fahrur Rozi**,
NIM: **1720310126** 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 ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 5 November 2023

Yang menyatakan,



Ganang Fahrur Rozi

NIM : 1720310126

MOTTO

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling banyak manfaatnya bagi manusia”

(HR. Ahmad)



PERSEMBAHAN

Dalam upaya besar yang saya lakukan untuk mengejar cahaya ilmu Allah yang tak terhingga, dengan dedikasi waktu, energi, dan sumber daya yang saya persembahkan, saya ingin mendedikasikan karya tulis skripsi ini kepada semua yang selalu berada di sisi saya, dengan harapan untuk keindahan bersama. Dengan rasa syukur yang dalam, saya persembahkan karya kecil ini kepada mereka :

1. Saya persembahkan kepada Yang Maha Kuasa, hanya kepada-Nya saya tundukkan diri, karena dalam limpahan rahmat dan petunjuk-Nya, saya menaruh harapan dalam setiap langkah hidupku.
2. Sungguh tak terhingga rasa terima kasihku kepada kedua orang tua tercintaku, Bapak Ahmad Sodik dan Ibu Ngatini. Mereka telah memberikan semangat, kasih sayang, perhatian, dan pengorbanan yang tak terhingga, yang membentuk diriku seperti saat ini. Tanpa doa restu serta cinta dari keduanya, perjalanan hidupku takkan pernah sampai ke titik ini.
3. Teruntuk saudara kandungku yang tak ada duanya, Mahendra Aditya Restiawan, beliau selalu menjaga kesabaran dan selalu memotivasi saya untuk mencapai yang terbaik dalam meraih segala impian dan prestasi saya.
4. Saya ingin berterima kasih kepada Elvira Azkiya, makhluk indah ciptaan Tuhan, yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi dan juga perhatian yang teramat besar agar penyelesaian skripsi ini dapat berjalan lancar.
5. Seluruh Dosen IAIN Kudus terkhusus dosen pembimbing saya Bapak Danang Kurniawan, S.E., M.M., yang selalu meluangkan waktu dan energinya untuk membimbing saya dalam perjalanan penyusunan skripsi. Saya sangat berterima kasih atas bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama ini.
6. Untuk sahabatku Syafaat, Rifki, Hendro, Andri, Royani, Sodikun dan seluruh anggota Group WA tim dirumah aja, juga teman seperjuangan saya dari MBS-D 2017 terima kasih karna telah menemani sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

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	اِ..	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	فَلَكَي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qad'a>'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيُّ	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

Skripsi yang berjudul ” **Pengaruh *E-Service Quality*, Harga, Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Di Bukalapak (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2017).**” ini disusun guna memenuhi salahsatu syarat memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam bidang Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan saran danbimbingan dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi inidapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasihkepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Bapak H. Wahibur Rakhman, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA, selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Bapak Danang Kurniawan, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan kesabarannya yang luar biasa untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anisa Listiana, S.Ag, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dalam layanan perpustakaan dengan baik sesuai yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan staff pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai ilmu dan pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staff di Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membantu penelitian skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku, yang senantiasa memberikan do’a serta dukungan yang tiada henti, karya ini sebagai salah satu tanda terima kasihku atas segala do’a dan kasih sayang.
9. Teman- temanku senasib seperjuangan kelas MBS- D 17 yang selama 6 tahun berjuang bersama menimba ilmu dialmamater IAIN Kudus.

10.Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Atas segala jasa dan bantuan yang telah diberikan, penulis hanya mampu membalas dengan memanjat do'a kehadiran Allah SWT semoga kebaikan yang diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah. Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum mencapai kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Kudus, 16 November 2023

Penulis,



Ganang Fahrur Rozi
NIM : 1720310126