

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*
DAN *PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION PENGGUNA JASA *GO-FOOD* INDONESIA
(STUDI PADA PELANGGAN *GO-FOOD* DI DEMAK)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh:

Muhammad Nur Chalim

1720310184

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2024**



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

Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
 Email : akademik@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : MUHAMMAD NUR CHALIM
 NIM : 1720310184
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul : PENGARUH E-SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY DAN PRICE FAIRNESS TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA JASA GO-FOOD INDONESIA (STUDI PADA PELANGGAN GO-FOOD DI DEMAK)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 11 April 2023 sampai dengan 27 September 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 00 0000



H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.
 NIP. 197310282002121002



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

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo 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 bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi

saudara:

Nama : Muhammad Nur Chalim
NIM : 1720310184
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : **Pengaruh E-service Quality, Product Quality, Dan Price Terhadap Customer Satisfaction Pengguna Jasa Go-food Indonesia (Studi Pada Pelanggan Go-food Di Demak).**

Telah diujikan pada 8 Mei 2024 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Adri Efferi, M.Ag.</u> NIP. 197503182000031001 Ketua/Penguji I	15 / 2024 05	
<u>Arvanti Muhtar Kusuma, M.Si.</u> NIP. 199304272019032025 Ketua/Penguji II	22 / 2024 05	
<u>Muhammad Qoes Atieq, MBA.</u> NIP. 198912062022031002 Sekretaris/Penguji III	15 / 2024 05	
<u>Prof. H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dosen Pembimbing	27 / 2024 05	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	29 / 2024 05	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, **Muhammad Nur Chalim**, NIM: 1720310184, 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 penelitian skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 27 September 2023
Yang Menyatakan,



Muhammad Nur Chalim
NIM: 1720310184

MOTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.



PERSEMBAHAN

Dalam perjuangan mengarungi samudra Ilahi tanpa batas, dengan keringat dan air mata kupersembahkan karya tulis skripsi ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya. Bagi mereka yang tetap setia berada diruang dan waktu kehidupan.

Puji syukur alhamdulillah dan dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

1. Untuk ke dua orang tuaku tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, fasilitas, motivasi, dan kasih yang tulus, dan tak henti dalam setiap jengkal langkah serta pengorbanan bagi penulis.
2. Adikku terkasih, atas doa , dukungan dan kebesaran hatinya.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca terkhusus bagi saya pribadi.



PEDOMAN TRANSLITERASI

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	اِ..	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	عَالِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang	'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap		
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	عَبْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad'a>	الشَّمْسُ	al-syams	سَيُّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t/ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>huddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap allah limpahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, keluarga serta sahabat-sahabat beliau dan juga melimpahkan kepada umat Islam seluruhnya.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Image Store, Online Costumer Review Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Online Lazada” ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu, penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc, M.Si, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA, selaku Kepala Program Studi Menejeme Bisnis Syari'ah Fakultas ekonomi Dan Bisnis Islam
4. H. Wahibur Rokhman, S.E., S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing saya selama proses pengerjaan skripsi ini.
5. H.Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag. selaku kepala UPT perpustakaan serta Para bapak dan ibu petugas perpustakaan IAIN kudus yang telah mengizinkan dan memberikan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen/staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Terimakasih juga, Imamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus. Para Dosen yang telah membimbingku dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan. Doa dan restunya senantiasa saya nantikan semoga ilmu yang telah diperoleh dapat diabdikan untuk

perjuangan menegakkan cita-cita “izzul Islam wa al muslimin”. Kawan-kawan seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2017 khususnya “MBS-E” yang sudah memberi banyak pengalaman, dan memberikan arti sebuah keluarga, suka duka selalu ada.

Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis mendapat pahala. Semoga Allah senantiasa meridloi hasil dari Tugas Akhir ini dan menjadi amal sholeh yang bernilai pahala bagi penulis maupun seluruh pihak yang turut membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kudus, 27 September 2023

Penulis

Muhammad Nur Chalim
NIM. 1720310184

