

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS
PENGGUNA JASA TIKI DI KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh :

DWISAFITRI SETIANINGSIH

1720310086

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2021**



**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 Fax.
441613

Email : febi@iainkudus.ac.id Website : www. iainkudus.ac.id

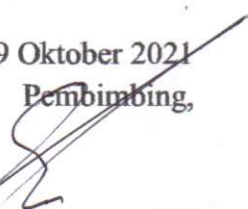
**PERSETUJUAN
PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Dwisafitri Setianingsih
NIM : 1720310086
Fakultas : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan,
dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas
Pengguna Jasa Tiki di Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 15 April 2021 sampai 4 Oktober 2021 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 29 Oktober 2021
Pembimbing,


H. Shobirin, M.Ag
NIP.197203092000031003



**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 MUNAQSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama / NIM : Dwisafitri Setianingsih /1720310086

Fakultas/ Prodi : Ekonomi Dan Bisnis/ Manajemen Bisnis Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Tiki di Kudus

Telah diujikan pada **15 November 2021** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.EI</u> NIP.197206192000031002 Ketua/Penguji I	29/11/2021	
<u>Tina Martini, SE, M.Si.</u> NIP.197703232002122003 Penguji II	09/12/2021	
<u>Makrufah Hidayah Islamiah, M.M.</u> NIP.199004052019032023 Sekretaris	16/12/2021	
<u>H. Shobirin, M.Ag.</u> NIP. 197203092000031003 Dosen Pembimbing		
<u>Dr. Supriyadi, MH.</u> 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam		



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Dwisafitri Setianingsih NIM 1720310086 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 ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 31 Oktober 2021

Yang menyatakan,



Handwritten signature of Dwisafitri Setianingsih.

Dwisafitri Setianingsih

NIM. 1720310086

MOTTO

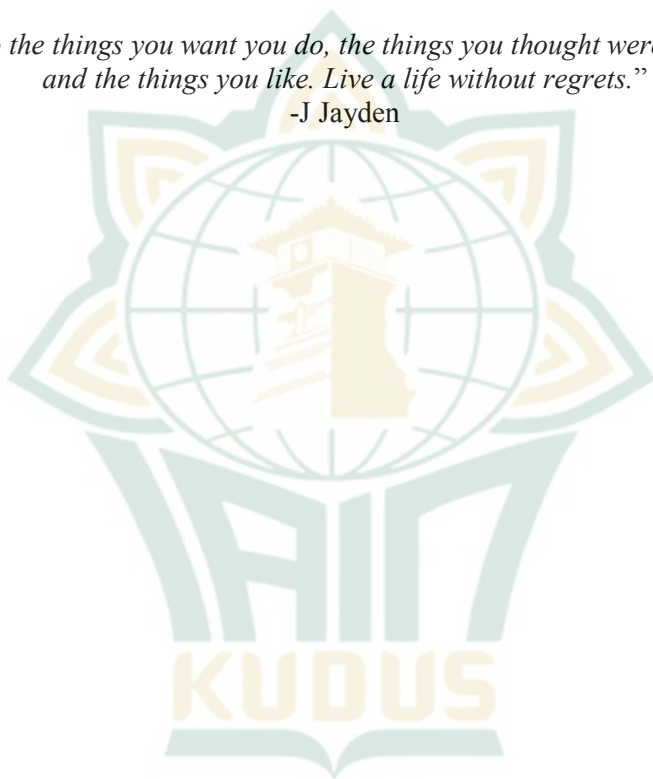
إِنَّمَا أَمْرُهُ إِذَا أَرَادَ شَيْئًا أَنْ يَقُولَ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ

“Sesungguhnya keadaan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu hanyalah berkata kepadanya: "Jadilah!" maka terjadilah ia.”

-QS. Yasin Ayat 82

“Do the things you want you do, the things you thought were right, and the things you like. Live a life without regrets.”

-J Jayden



PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat, kesehatan dan kemudahan dalam penulisan skripsi ini. Dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mempersembahkan karya yang luar biasa di akhir studi penulis saat ini kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Kasturi dan Ibu Supiah, terimakasih karena selalu mendoakan, membimbing dan mendukung penulis selama penulisan skripsi. Sehingga penulis dapat menyelesaikan proses akademik dengan baik, tanpa dukungan, perjuangan, dan kesabaran dari kedua orang tua penulis tidak akan sampai pada tahap sekarang ini.
2. Terima kasih untuk kakak perempuan saya Diana Lusi L yang telah membantu dan memberikan dukungannya hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Terimakasih kepada sahabat Sodara Minion Aulina, Annisa, Dewi, Ema, Yeyen, Dila, Niswa yang telah memberikan semangat dan warna selama perkuliahan. Terimakasih juga telah berbagi kebahagiaan yang tidak akan saya lupakan baik dalam hal serius maupun ketika bercanda. Semoga kita selalu utuh dan tetap saling mendukung meskipun nantinya jarang bertemu.
4. Terimakasih kepada sahabat saya dari SMA, Eka P.A yang selalu memberikan semangat, arahan, nasehat, dan pengingatku yang sering lupa.
5. Semua teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam prodi Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2017 khususnya teman-teman MBS C, terima kasih atas kenangan, pelajaran, kerjasama, dan kekompakan kalian yang telah diberikan selama masa kuliah, semoga kita semua bisa sukses sesuai dengan apa yang kita harapkan.
6. Terima kasih untuk diri saya sendiri.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ..	A/a
ث	Ṣ/ṣ	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...ِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	ه	H/h	Mādd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A/a	ء akhir	A'/a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'ālamīy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waaf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furū'	القَمَرُ	al-qamar	عَوْرِي	gairī
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qadā'	السَّمْسُ	al-syams	سَيِّئُ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ		Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ		Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Tiki di Kudus”** Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, dan semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya di *yaummul akhir* nanti. Amin.

Skripsi ini disusun guna untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program studi Manajemen Bisnis Syariah. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, masukan, saran, dorongan, serta bimbingan baik materi maupun non materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.H. selaku Kaprodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
4. H. Shobirin, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan fikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus beserta staf perpustakaan yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu tercinta yang telah membimbing dan memberikan arahan serta dukungan kepada penulis baik moral maupun spiritual dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan yang telah memberikan kritik, saran, dan bantuannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih dan mendo'akan semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif selalu penulis harapkan demi tercapainya kesempurnaan di masa yang akan datang. Demikian skripsi ini disusun, semoga dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca pada umumnya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Kudus, 31 Oktober 2021

Penulis,



Dwisafitri Setianingsih

NIM 1720310086