

**PENGARUH PROMO GRATIS ONGKIR RP 0, *E-SERVICE*
QUALITY DAN *CONTENT MARKETING* TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA SHOPEE
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN
Kudus Angkatan 2018)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Fitry Amalia
NIM 1820310202**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2022**



**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 : Fitry Amalia
NIM : 1820310202
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Promo Gratis Ongkir Rp 0, *E-Service Quality*, dan *Content Marketing* Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2018)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 27 Oktober 2021 sampai dengan 8 Februari 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 8 Februari 2022
Pembimbing

Junaidi/Abdullah, S.Ag., M.Hum
NIP. 197801302006041002



KEMENTERIAN AGAMA RI
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 JL. Conge ngemalrejo PO Box 51, Kudus 59322, Telp (0291)
 432677

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Fitriy Amalia
NIM : 1820310202
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Syariah
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Promo Gratis Ongkir Rp0, E-Service Quality, dan Content Marketing Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2018)

Telah diujikan pada 10 Maret 2022 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag.</u> NIP. 196702132000031001 Ketua/Penguji I	16 / 2022 / 03	
<u>Dr. H. M. Husni Mubarak, S.E., M.M.</u> NIP. 198012262006041003 Ketua/Penguji II	21 / 2022 / 03	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NIP. 197004281001042016 Sekretaris	16 / 2022 / 03	
<u>Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 198701302006041002 Dosen Pembimbing	17 / 2022	
<u>Dr. Surpriyadi, S.H., M.H</u> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	16 / 2022 / 03	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Fitry Amalia NIM 1820310202 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, 8 Februari 2022

Yang menyatakan



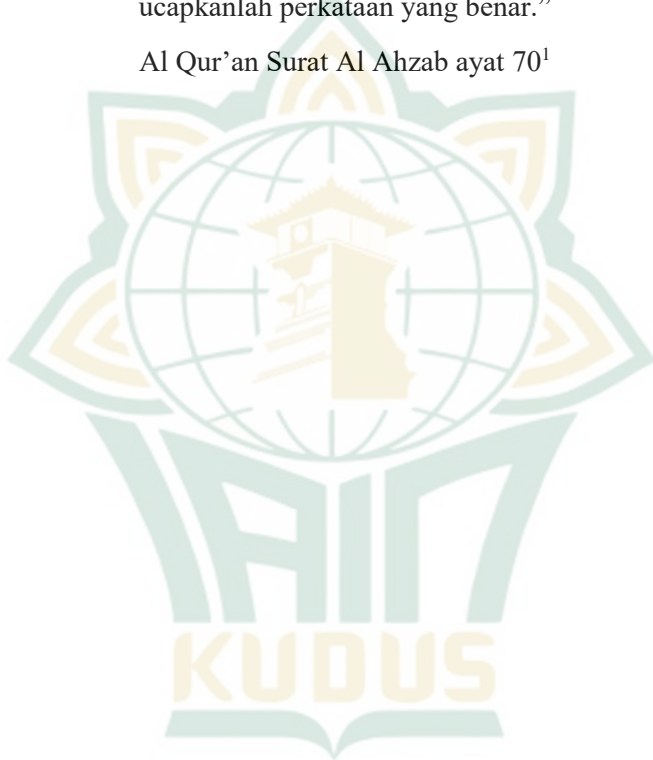
Fitry Amalia

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَاقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۗ (الاحزاب/33: 70-70)

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar.”

Al Qur'an Surat Al Ahzab ayat 70¹



¹ *Mushaf Aisyah Al Qur'an dan Terjemah untuk Wanita*, (Bandung: Penerbit Jabal), 427

PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini di waktu yang tepat. Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan karya tulis ini untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta. Bapak Rastawi dan Ibu Ramini yang selalu mendoakan untuk kemudahanku disetiap perjalanan hidupku. Tanpa kenal lelah selalu memberikan yang terbaik untuk diriku.
2. Kakakku yang tercinta, Ricky Agus Riyanto yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
3. Om dan tanteku yang selalu membantu serta memberikan semangat dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.
4. Sahabat seperjuanganku yang terkhusus bagi Sri Lestariningsih, Avida Rista Kusuma, Nafis Syaifa Zuhrita, dan Noor Faizah yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mendengarkan keluh kesahku dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-temanku Manajemen Bisnis Syariah F (MBS F) angkatan 2018 yang terkhusus Auliya Rahmawati, Noor Maulida Khasanah, Ani Iftahul Hasanah yang menjadi teman berbagi keluh kesah selama masa perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen-dosenku yang ada di IAIN Kudus, khususnya Bapak Junaidi Abdillah, S. Ag., M.Hum yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.

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/s	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	...اِ	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	ع 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	Tasyāīd		Yā' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	abb	فَلَكِي	falakīy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	عَالَمِي	'ālamīy
'Ain/Hamzah di Belakang	'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap		
قَرَعْ	qara'a	الْفُرُوعْ	al-furū'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairī
قَرَاءْ	qara'a	الْقَضَاءْ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Tā' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāl al-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah		

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai *rahmatan lil'alam* yang telah membimbing umatnya kejalan yang benar dan semoga kita mendapatkan syafa'at di *yaumul qiyamah*.

Atas ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Dengan judul skripsi “Pengaruh Promo Gratis Ongkir Rp 0, *E-Service Quality*, dan *Content Marketing* Terhadap Loyalitas Pengguna Shopee (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2018)”.

Dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak yang telah ikut serta membantu. Atas segala bantuan dan dukungan tersebut, maka pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus.
2. Dr. Supriyadi, S.H. M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus.
3. Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus.
4. Junaidi Abdullah, S.Ag., M.Hum., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan senantiasa memberikan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya dalam proses perkuliahan peneliti.
6. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah IAIN Kudus yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi terkait kebutuhan data pada penyusunan skripsi.
7. Anisa Listiana, M.Ag., selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus beserta staff perpustakaan IAIN Kudus.

8. Kedua orang tua peneliti, Bapak Rastawi dan Ibu Ramini yang telah memberikan dukungan dan mendoakan dalam segala langkah dan keputusan yang diambil oleh peneliti.
9. Kakak peneliti Ricky Agus Riyanto yang selalu mendukung dan memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
10. Om dan tante peneliti yang selalu membantu serta memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus Angkatan 2018 pengguna shopee, yang telah berkontribusi dalam pengisian kuesioner pada *google form* yang telah dibagikan peneliti melalui link.
12. Teman-teman seperjuanganku khususnya Sri Lestariningsih, Avida Rista Kusuma, Nafis Syaifa Zuhrita, dan Noor Faizah yang selalu mendengarkan dan memotivasi dalam proses penelitian ini.
13. Teman-teman seperjuanganku dalam perkuliahan dan penyusunan penelitian ini khususnya Auliya Rahmawati, Noor Maulida Khasanah, Ani Iftahul Hasanah serta teman-teman Manajemen Bisnis Syariah F (MBS F) angkatan 2018.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu dengan segala kerendahan hati peneliti mohon kritik dan saran yang membangun demi kebaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan acuan dalam penulisan karya-karya ilmiah selanjutnya.

Kudus, 8 Februari 2022



Fitry Amalia
NIM 1820310202