

**PENGARUH *ISLAMIC MARKETING*, *E-SERVICE QUALITY*, DAN
CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN SHOPEE DI KOTA KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh :

Sukma Fitriana Lestari
NIM 1820310039

**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
Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com
Website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara :

Nama : Sukma Fitriana Lestari
NIM : 1820310039
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul skripsi : Pengaruh *Islamic Marketing*, *E-Service Quality*, dan *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Kota Kudus

Benar-benar telah melalui melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak **08 September 2022** sampai dengan **22 September 2022** dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 22 September 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Lorena Dara Putri Karsono, M.M.
NIP. 199110042020122010



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 MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi

Saudara :

Nama : Sukma Fitriana Lestari
NIM : 1820310039
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh *Islamic Marketing, E-Service Quality, dan Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee di Kota Kudus

telah diujikan pada **07 Oktober 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Ahmad Zaini, Lc, M.S.I.</u> NIP. 197811102009121003 Ketua/Penguji I	19 / 2022 /10	
<u>Irsad Andriyanto, S.E, M.Si.</u> NIP. 198001012008011031 Ketua/Penguji II	21 / 2022 /10	
<u>Indah Dewi Maharany, M.M.</u> NIP. 198703252019032014 Sekretaris/Penguji III	24 / 2022 /10	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E, M.Si, Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dosen Pembimbing I	27 / 2022 /10	
<u>Lorena Dara Putri Karsono, M.M.</u> NIP. 199110042020122010 Dosen Pembimbing II	26 / 2022 /10	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E, M.Si, Ph.D.</u> NIP. 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	27 / 2022 /10	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya :

Nama : Sukma Fitriana Lestari

NIM : 1820310039

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 referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

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

Kudus, 22 September 2022

Yang menyatakan,



Sukma Fitriana Lestari

NIM 1820310039

MOTTO

يَبْنَئِ اَذْهَبُوا فَتَحَسَّسُوا مِنْ يُوسُفَ وَآخِيهِ وَلَا تَأْيِسُوا مِنْ رَوْحِ اللّٰهِ اِنَّهٗ لَا يَأْيِسُ
مِنْ رَوْحِ اللّٰهِ اِلَّا الْقَوْمُ الْكٰفِرُونَ ٨٧

“Wahai anak-anakku, pergi dan carilah berita tentang Yusuf beserta saudaranya. Janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tidak ada yang berputus asa dari rahmat Allah, kecuali kaum yang kafir” (QS. Yusuf: 87)

**“Usaha dan do’a tergantung pada cita-cita. Manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”
(Jalaluddin Rumi)**



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, atas terselesaikannya penulisan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

- Untuk kedua orang hebat dalam hidup saya, Bapak Moch Rodji Suntoyo dan Ibu Sulimah yang sangat sabar dan ikhlas mendidiku. Tanpa ikhtiar dan do'a dari beliau, mustahil bagi saya bisa menyelesaikan pendidikan sampai sejauh ini. Terimakasih Bapak dan Ibu yang selalu mendukung dan membimbingku. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang telah engkau berikan kepadaku, pengorbanan Bapak dan Ibu dari mulai aku lahir yang tak ada hentinya untuk anak-anaknya. Mungkin kata terimakasih tidaklah cukup untuk membayar semua pengorbanan Bapak dan Ibu. Tetapi saya akan selalu berusaha untuk menjadi anak yang berbakti kepada Bapak Ibu. Semoga Bapak dan Ibu selalu diberikan kesehatan serta selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin..
- Untuk adek saya Mahya Mananul Ahna yang selalu mendo'akan dan memotivasi saya. Terimakasih atas segala do'a dan motivasi yang kau berikan untukku. Semoga adek selalu dalam lindungan Allah SWT, semoga selalu diberikan kelancaran dalam mencari ilmu, dan semoga selalu dapat menjaga Al-Qur'an di dalam hatimu.
- Untuk Mas Fadil yang selalu mendo'akan dan mendukungku. Terimakasih atas kesabaranmu dalam menghadapi sifat egoisku. Terimakasih atas cinta, kasih sayang, dukungan, dan nasihatmu selama ini. Semoga Allah SWT selalu melindungimu, dan semoga Allah SWT mempermudah segala urusanmu.
- Untuk sahabat terbaikku Hilda Ayu Maulina yang selalu menemani di setiap proses kehidupanku, yang selalu memberikan support, yang selalu membantuku dalam mengerjakan skripsi. Semoga Allah SWT membalas kebaikanmu dan selalu melindungimu. Semoga persahabatan kita langgeng sampai kapanpun.
- Untuk teman-temanku MBS-A 2018 terimakasih sudah menjadi teman yang baik untukku. Semangat menjalani kehidupan yang sesungguhnya, semoga semuanya menjadi orang yang sukses.
- *Last but not least*, mungkin prosesmu tidak secepat yang lain, tapi kamu tidak menyerah dan memilih untuk bertahan. Terimakasih untuk diriku sendiri yang mampu berjuang dan bertahan dalam menjalani kehidupan yang penuh lika-liku. *“Whatever you are, be a good one”*. *Proud of you..*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	<i>B/b</i>	ش	<i>Sy/sy</i>	ل	<i>L/l</i>	ا	tanpa tanda
ت	<i>T/t</i>	ص	<i>Ṣ/ṣ</i>	م	<i>M/m</i>	..َ..	<i>A/a</i>
ث	<i>Ṣ/ṣ</i>	ض	<i>Ḍ/ḍ</i>	ن	<i>N/n</i>	..ِ..	<i>I/i</i>
ج	<i>J/j</i>	ط	<i>Ṭ/ṭ</i>	و	<i>W/w</i>	..ُ..	<i>U/u</i>
ح	<i>H/h</i>	ظ	<i>Z/z</i>	هـ	<i>H/h</i>	<i>Mādd</i>	
خ	<i>KH/kh</i>	ع awal	<i>A'/a'</i>	ء akhir	<i>A'/a'</i>	بَا	<i>Bā</i>
د	<i>D/d</i>	ع akhir	<i>A'/a'</i>	ء awal	<i>A/a</i>	بِي	<i>Bī</i>
ذ	<i>Ḍ/ḍ</i>	غ	<i>G/g</i>	ي	<i>Y/y</i>	بُو	<i>Bū</i>
ر	<i>R/r</i>	ف	<i>F/f</i>	<i>Tasydīd</i>		<i>Yā' nisbah</i>	
ز	<i>Z/z</i>	ق	<i>Q/q</i>	أَبَّ	<i>abb</i>	فَلَكِيّ	<i>Falakiy</i>
س	<i>S/s</i>	ك	<i>K/k</i>	رَبَّ	<i>rabb</i>	عَالَمِيّ	<i>'ālamīy</i>
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		الْ		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	<i>qara'a</i>	الْفُرُوعُ	<i>al-furū'</i>	الْقَمَرُ	<i>al-qamar</i>	غَيْرِي	<i>Gairī</i>
قَرَأَ	<i>qara'a</i>	الْقَضَاءُ	<i>al-qaḍā'</i>	الشَّمْسُ	<i>al-syams</i>	سَيَّئُ	<i>syai'un</i>
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			<i>Tā' Marbūṭah</i>	
جَمَالُ الدِّينِ		<i>Jamāluddīn</i>	جَمَالُ الدِّينِ		<i>Jamāl al-Dīn</i>	سَاعَةٌ	<i>sā'ah</i>

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim..

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan atas segala rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya kelak di Yaumul Akhir. Aamiin..

Dengan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Islamic Marketing, E-Service Quality, dan Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Di Kota Kudus**” ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata 1 pada prodi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam penyusunan skripsi ini mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, serta saran dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat walaupun masih banyak kekurangan. Untuk itu dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
3. Bapak Kharis Fadlullah Hana, M.E., RSA. selaku Kepala Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.
4. Bapak H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D. dan Ibu Lorena Dara Putri Karsono, selaku dosen pembimbing skripsi yang selama ini telah sabar dan bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberi bimbingan serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag. selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan ijin pelayanan perpustakaan dengan baik sesuai dengan yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staff pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua responden yang bersedia dijadikan subjek penelitian.
8. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendukungku dan yang tak pernah terhenti do’a dan kasih sayangnya.
9. Sahabat terbaik serta orang terkasih yang telah memberikan do’a, semangat, serta dukungannya.

10. Teman-teman seperjuangan MBS-A yang selalu memberikan kritik dan saran yang telah membangun motivasi penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu baik dalam bentuk moril maupun materil.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mereka dan selalu melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada mereka. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan para pembaca pada umumnya. Aamiin..

Kudus, 22 September 2022
Penulis,



Sukma Fitriana Lestari
NIM 1820310039

