

**PENGARUH *DISSATISFACTION*, *VARIETY SEEKING*,  
DAN *WOM* TERHADAP *BRAND SWITCHING* JASA  
PENGIRIMAN LAIN KE J&T EXPRESS PADA  
MAHASISWA FEBI IAIN KUDUS**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Rohadatul Aisy  
1720310124**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
TAHUN AKADEMIK 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 : Rohadatul Aisy  
NIM : 1720310124  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul : Pengaruh *Dissatisfaction*, *Variety Seeking*, dan *WOM* terhadap *Brand Switching* Jasa Pengiriman Lain ke J&T Express pada Mahasiswa FEBI IAIN  
Kudus

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 31 Maret 2021 Sampai dengan 14 Maret 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 18 Maret 2022

Pembimbing,

Danang Kurniawan.,SE.MM

NIP : 198904151036042016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl. Conge Ngembalrejo Kode Pos 51 Kudus 59322  
 Tlp. (0291) 432677, 438818, Faksimile 441613

Email : [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com)

Website : <http://febi.iainkudus.ac.id>

### PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

**Nama /NIM : Rohadatul Aisy / 1720310124**

**Fakultas / Prodi : Ekonomi Bisnis Islam / Manajemen Bisnis Syariah**

**Judul : Pengaruh *Dissatisfaction*, *Variety Seeking*, dan *WOM* terhadap *Brand Switching* jasa pengiriman lain ke J&T Express pada Mahasiswa FEBI IAIN Kudus**

Telah diujikan pada **1 April 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b><u>Dr. Supriyadi, MH.</u></b> NIP. 197210201999031001 Penguji I	11-04-22	
<b><u>Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u></b> NIP. 197606272009011006 Penguji II	11-04-22	
<b><u>Agus Supriyanto, M.M.</u></b> NIP. 198612082019031007 Sekretaris Sidang	11-04-22	
<b><u>Danang Kurniawan, S.E., M.M.</u></b> NIP. 198904151036042016 Dosen Pembimbing	11-04-22	
<b><u>Dr. Supriyadi, MH.</u></b> NIP. 197210201999031001 Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam	11-04-22	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan kejujuran dan penuh tanggung jawab, saya **Rohadatul Aisy** NIM. **1720310124** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk, dan untuk keperluan apapun, dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

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

Kudus, 18 Maret 2022

Yang menyatakan,



**Rohadatul Aisy**  
NIM. 1720310124

## MOTTO

Usaha tanpa doa adalah kesombongan dan doa tanpa usaha adalah kebodohan dan kesia-siaan. Sebab, “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(QS. Ar-Ra'd : 11)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan banyak Alhamdulillah Wasyukurillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Keberhasilan dan kesuksesan yang sempurna ini tidak dapat dicapai tanpa perjuangan dan usaha disertai doa yang terus mengalir. Sehingga penulis dengan tulus mempersembahkan karya ilmiah ini teruntuk:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Abdul Wahib dan Ibu Mustofah yang tiada henti mendoakan kesuksesan anak-anaknya dan telah memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, terimakasih untuk segalanya.
2. Kakakku Nila Rohmah dan adikku Sabila Fitri Amalia, yang mendoakan dan memberiku motivasi dalam segala hal.
3. Semua saudara-saudaraku, terimakasih atas segala perhatian dan kasih sayangnya.
4. Almamater tercinta, Institut Agama Islam Negeri Kudus yang semakin terus berkembang.
5. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Kudus, terkhusus Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang senantiasa memberikan segenap ilmunya dan pengajaran serta pengalaman yang sangat berarti dalam perjalanan kehidupan.
6. Bapak Danang Kurniawan, S.E., M.M yang senantiasa memberikan waktu beliau untuk membimbing serta arahnya dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Sahabat-sahabatku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu serta segenap teman seperjuangan (MBS-D 2017) yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Para pembaca budiman, semoga karya ilmiah ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

## KATA PENGANTAR

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Dissatisfaction, Variety Seeking, dan WOM* terhadap *Brand Switching* Jasa Pengiriman Lain ke J&T Express pada Mahasiswa FEBI IAIN Kudus”** ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam bidang Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan saran bantuan bentuk material maupun spiritual. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, SH, MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan persetujuan penulisan skripsi ini.
3. Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H., M.M., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
4. Danang Kurniawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan kesabaran yang luar biasa untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. 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 Staf 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 tercinta yang telah memberikan dukungan dan do'anya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu .

Atas segala jasa dan bantuan yang telah diberikan, penulis hanya mampu membalas dengan memanjat do'a kehadiran Allah SWT semoga amal baik beliau semua mendapat balasan pahala yang berlipat ganda disisi Allah SWT. Amin

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena “tiada gading yang tak retak”. Oleh karenanya, para pembaca kiranya memberikan saran dan kritik yang membangun kepada penulis sehingga penelitian ini akan lebih baik lagi.

Kudus, 6 Maret 2022

Penulis



Rohadatul Aisy

NIM : 1720310124

