

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE GAMIS DI LABIBA HIJAB COLLECTION KUDUS DALAM PERSPEKTIF ISLAM**



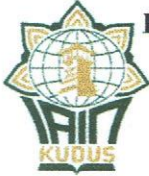
**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)  
dalam Bidang Ekonomi Syariah (ES)

*Oleh:*

**NUR KHUMAIROH**  
**NIM. 1520210211**

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



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

Jl. Conge Ngembalrejo Bae PO Box 51  
Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613  
Email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id), [febi@iainkudus@gmail.com](mailto:febi@iainkudus@gmail.com)  
Website : [www.iainkudus.ac.ad](http://www.iainkudus.ac.ad)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi Saudari :

Nama : **Nur Khumairoh**  
NIM : **1520210211**  
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syari'ah (ES)**  
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian Online Gamis di Labiba Hijab Collection Kudus dalam Perspektif Islam**

Benar-benar telah melalui proses bimbingan dengan pembimbing sejak **03 November 2021** sampai dengan **24 Mei 2022** dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah

Dosen Pembimbing I

  
**Dr. Nor Hadi, SE, M.Si., Akt, CA**  
NIP. 196909032003121001

Kudus 27 Mei 2022

Dosen Pembimbing II

  
**Suparwi, S.Pd.I., M.M.**  
NIP. 198809031033042016



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

Jl. Conge Ngembalrejo Bae PO Box 51  
Kudus 59322, Telepon (0291) 432677 Fax. (0291) 441613  
Email: [febi@iainkudus.ac.id](mailto:febi@iainkudus.ac.id) , [febiiainkudus@gmail.com](mailto:febiiainkudus@gmail.com)  
Website : [www.iainkudus.ac.ad](http://www.iainkudus.ac.ad)

**PENGESAHAN MUNAQOSAH**

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi saudara:

Nama / NIM : **Nur Khumairoh / 1520210211**

Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syari'ah (ES)**

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Online Gamis di Labiba Hijab Collection Kudus Dalam Perspektif Islam**

Telah diujikan pada Kamis, **07 Juli 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<b>Dr. Supriyadi, S.H.,MH.</b> NIP. 197210201999031001 Ketua/Penguji I	21/7 22	
<b>Muhamad Mustaqim, S.Pd.L.,M.M.</b> NIP. 198312102009121005 Ketua/Penguji II	20/7 22	
<b>Widi Savitri Andriasari, MM</b> NIP. 199111182019032017 Sekretaris/Penguji III	1/8 22	
<b>Dr. Nor Hadi, SE, M.Si., Akt., CA.</b> NIP. 196909032003121001 Dosen Pembimbing I	1/8 22	
<b>Suparwi, S.Pd.L., M.M.</b> NIP. 198809031033042016 Dosen Pembimbing II	1/8 22	
<b>Dr. Supriyadi, S.H, M.H.</b> NIP. 197210201999031001 Dekan FEBI	21/7 22	



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Nur Khumairoh NIM.1520210211** 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, 27 Mei 2022

Yang Menyatakan,



**Nur Khumairoh**  
**NIM.1520210211**



MOTTO

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ  
لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَمُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

*Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Mahateliti.*

(Q.S. Al Hujurat 13)

لَا يَكْلِفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا  
تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى  
الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ  
لَنَا وَارْحَمْنَا ۗ أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami.*

*Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'afilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir."*

(Q.S. Al Baqarah: 286)

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan alhamdulillah dan dengan penuh rasa syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala, skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku (Almarhum Bapak Kahar dan Ibu Tjuk) yang telah memberikan doa, dukungan, semangat baik secara moril maupun materiil.
2. Mba Nur Syafa'at, Mas Abror, Mas Syaiful, Mas Zamroni, Mba Nurul dan para jajaran kaka ipar terutama mas Zawa yang sudah selalu membantu, selalu memberikan dukungan dan sindiran karena belum wisuda.
3. Paklik Jamilun dan Bulek Nasriyah yang memberikan doa, dukungan, dan dukungan spiritual.
4. Barisan sepupu ( Sofi, Zufar, Mba Fitri ) terima kasih yang memberikan dukungan dan nyinyiran kalian yang sangat luar biasa.
5. Mas Sandi yang selalu memberi semangat dan sebagai salah satu motivasi untuk segera wisuda.
6. Teman-teman seperjuangan Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Cabang Kudus yang sudah memberikan dukungan, motivasi, dan arahan untuk bisa mencapai titik ini. Semoga berkah rahmat Ilahi melimpahi perjuangan kami.
7. Sahabat fillahku team Solidaritas Peduli Jilbab Semarang, Syukron Jazakillaahu khair sudah memberi doa, dukungan.
8. Sahabatku Ana, mba putri, adinda, ova, raegita yang selalu memberikan doa dan dukungan.
9. Temanku (Raegita Intar) terima kasih selalu memberikan dukungan dan selalu mau direpotkan dan (Rohmah) terima kasih banyak selalu memarahiku karena tidak segera menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman ESR-F angkatan 2015, kalian sangat luar biasa karena menjadi salah satu perjalananku untuk menjadi manusia yang lebih kuat.
11. Semua pihak yang turut memberikan semangat, dukungan dan dorongan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Nomor 158/1987)

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
1.	ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
2.	ب	Ba'	B	Be
3.	ت	Ta'	T	Te
4.	ث	Tsa'	Si	Es (dengan titik di atas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Kha'	H{	Ha (dengan titik di bawah)
7.	خ	Kho'	Kh	Ka dan Ha
8.	د	Dal	D	De
9.	ذ	Dzal	Z	Zet
10.	ر	Ra'	R	Er
11.	ز	Za'	Z	Zet
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14.	ص	Shad	S}	Es (dengan titik di bawah)
15.	ض	Dhad	D}	De (dengan titik di bawah)
16.	ط	Tha'	T}	Te (dengan titik di bawah)
17.	ظ	Zho'	Z}	Ze (dengan titik di bawah)
18.	ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
19.	غ	Ghain	G	Ge
20.	ف	Fa'	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Qi
22.	ك	Kaf	K	Ka
23.	ل	Lam	L	'El
24.	م	Mim	M	'Em
25.	ن	Nun	N	'En
26.	و	Waw	W	We
27.	ه	Ha'	H	Ha
28.	ء	Hamzah	,	Apotrof
29.	ي	Ya'	Y	Ye

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan kali ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Agung Muhammad Shalallaahu 'alaihi wa sallam, semoga kelak kita termasuk dalam golongan umatnya dan mendapat syafaat di *Yaumul Qiyamah*. Amiin.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Electronic Word of Mouth (E-Wom) terhadap Keputusan Pembelian online Gamis di Labiba Hijab Collection Kudus dalam Perspektif Islam”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam pada Program Studi Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan motivasi, bimbingan, saran, masukan, tenaga dan do'a, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si selaku Rektor IAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan terselesaikan.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Bayu Tri Cahya, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah yang memberikan persetujuan skripsi ini.
4. Dr. Nor Hadi, SE, M.Si., Akt, CA selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

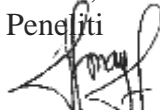


5. Suparwi, S.Pd.I., M.M. selaku Asisten Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan-masukan hingga skripsi ini selesai.
6. Anisa Listiana, M.Ag selaku Ketua Perpustakaan IAIN Kudus beserta segenap karyawan yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan ini.
7. Seluruh dosen serta staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Para konsumen Labiba Hijab Collection yang telah ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini, sehingga dapat berjalan dengan lancar.
9. Bapak dan Ibu yang selalu melimpahkan doa dan selalu memberikan semangat, dorongan, bantuan moril maupun materiil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seangkatan yang sama sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang mendukung peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu segala bentuk kritik maupun saran yang membangun akan menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kudus, 27 Mei 2022

Peneliti



**Nur Khumairoh**

**1520210211**