

**PENGARUH KECEPATAN RESPON *CHAT*
PELANGGAN (*RESPONSIVENESS*), *ONLINE*
CUSTOMER RATING, DAN *ONLINE CUSTOMER*
REVIEW TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA *ONLINE MARKETPLACE SHOPEE***



SKRIPSI

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

Oleh:

**Fajrin Nur Laili
NIM 1820310190**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
ROGRAM STUDI MAJANEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2021**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322
Telp. (0921) 432677 Fax. 441613, 438818
email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com
Website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Fajrin Nur Laili
NIM : 1820310190
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Judul : Pengaruh Kecepatan Respon *Chat* Pelanggan (*Responsiveness*), *Online Customer Rating*, dan *Online Customer Review* terhadap Keputusan Pembelian pada *Online Marketplace Shopee*

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 4 November 2021 sampai dengan 24 Juni 2022 dan disetujui untuk dapat melanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 1 Juli 2022
Pembimbing,

Dr. Any Ismayawati, S.H., M.Hum.
NIP. 196505112000032001



**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

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

Nama : Fajrin Nur Laili
 NIM : 1820310190
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Manajemen Bisnis Syari'ah
 Judul : Pengaruh Kecepatan Respon Chat Pelanggan (*Responsiveness*), *Online Customer Rating*, dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Perspektif Islam Pada *Online Marketplace* Shopee

Telah diujikan pada **08 Juli 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Dr. Ekawati Rahayu Ningsih, S.H, MM NIP. 197401092005012002 Ketua/Penguji I	21/7/2022	
Karebet Gunawan, S.E, MM NIP. 197106252006041009 Ketua/Penguji II	18/7/2022	
Indah Dewi Maharany, MM NIP. 198703252019032014 Sekretaris/Penguji III	22/7/2022	
Dr. Any Ismayawati, S.H., M.Hum NIP. 196505112000032001 Dosen Pembimbing	18/7/2022	
Dr. Supriyadi, MH NIP. 197210201999031001 Dekan	18/7/2022	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya **Fajrin Nur Laili**, NIM 1820310190, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; serta
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 dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 29 Juni 2022
Yang Menyatakan,



Fajrin Nur Laili
NIM. 1820310190

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra'd : 11)

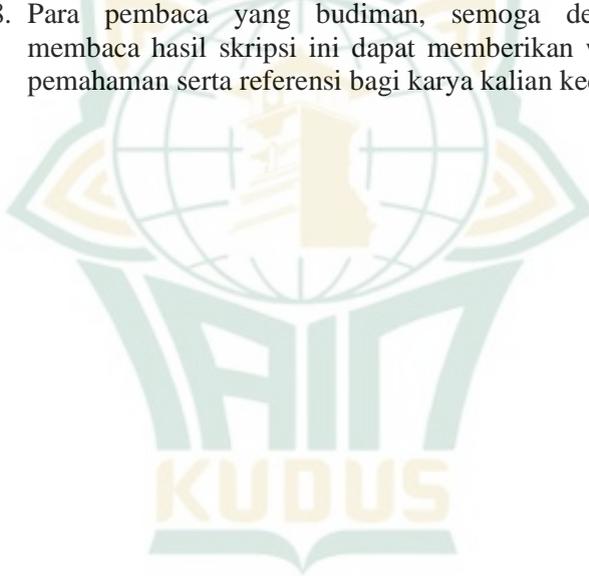


PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan karunianya, saya sebagai peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KECEPATAN RESPON CHAT PELANGGAN (*RESPONSIVENESS*), *ONLINE CUSTOMER RATING*, DAN *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *ONLINE MARKETPLACE SHOPEE*”. Dengan rasa syukur dan segala kerendahan hati saya persembahkan karya tulis ini dengan sepenuh hati kepada:

1. Untuk kedua orang tua saya, Bapak Kunarto dan Ibu Sri Hayati yang tidak bisa dipungkiri menjadi salah satu motivasi terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga sayapersembahkan karya kecil ini kepada Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia karna saya sadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Terima kasih Ibu..Terimah kasih Bapak atas semua yang telah engkau berikan semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku menuju kesuksesan.
2. Kepada semua keluarga besar saya yang senantiasa memberikan doa dan dukungan semangat untuk menyelesaikan studi strata satu ini.
3. Ibu Dr. Any Ismayawati, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing yang telah menerima saya menjadi mahasiswi bimbingannya dan terima kasih banyak atas segala masukan, perjuangan, motivasi, dorongan semangat, serta segala fasilitas yang diberikan kepada saya, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
4. Segenap dosen IAIN Kudus dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada saya dan pengalaman akademik maupun non-akademik yang tiada mungkin dapat kubalas.

5. Sahabat seperjuanganku Squad Berduri yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mendengarkan keluh kesahku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-temanku di Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Kelas E angkatan 2018 terima kasih atas kenangan, pelajaran, suka duka, kekompakan dan kerja sama selama masa perkuliahan, semoga kita semua bisa mencapai cita-cita sesuai yang kita harapkan dan pertemanan kita tetap terjalin dengan baik selama-lamanya.
7. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak bisa kusebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Para pembaca yang budiman, semoga dengan kalian membaca hasil skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman serta referensi bagi karya kalian kedepannya.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa Tanda
ت	T/t	ص	S{/s/}	م	M/m	ـَ	A/a
ث	S V{s\}	ض	D{/d/}	ن	N/n	ـِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t/}	و	W/w	ـُ	U/u
ح	H{/h/}	ظ	Z{/z/}	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	قَالَ	Qāla
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	قِيلَ	Qīla
ذ	Z{/z\}	غ	G/g	ي	Y/y	يَقُولُ	Yaqūlu
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>'nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	نَزَلَ	Nazzala	الرَّحِي	Ar-rahī
س	S/s	ك	K/k	الْبِرِّ	al-birr	الرَّازِقِي	ar-rāziqī
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
بَجَعَ	taj'a	وَاتَّبَعَ	Watta ba>'	الْقَلَمُ	al-qalamu	سُئِلَ	Suila
النَّوْءُ	an-nau'u	شَمِيئٌ	Syai>'	الْبِرِّ	al-birr	كَيْفَ	Kaifa
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta> Marbu>tjah	
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ		Ar-rahmānir rahīm	الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ		Ar-rahmān ar-rahīm	طَلْحَةَ	Talhah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Pengaruh Kecepatan Respon *Chat* Pelanggan (*Responsiveness*), *Online Customer Rating*, dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian pada *Online Marketplace* Shopee”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Tidak dapat disangkal bahwa butuh usaha yang keras dalam penyelesaian pengerjaan skripsi ini. Namun, karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si. selaku Rektor IAIN Kudus
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus
3. Dr. Any Ismayawati, S.H., M.Hum. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada peneliti.
4. Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si., selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah Swt. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.