

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST* DAN *E-SATISFACTION*
TERHADAP *E-LOYALTY* KONSUMEN MUSLIM PADA *MARKETPLACE*
TOKOPEDIA DAN BUKALAPAK**

TESIS



Oleh

CATUR KURNIAWAN

NIM. 17508164011

**PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
2018**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST* DAN *E-SATISFACTION*
TERHADAP *E-LOYALTY* KONSUMEN MUSLIM PADA *MARKETPLACE*
TOKOPEDIA DAN BUKALAPAK**

TESIS

Disusun dalam rangka untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E)
Program Pascasarjana IAIN Tulungagung



Oleh:

CATUR KURNIAWAN

NIM. 17508164011

**PROGRAM MAGISTER EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Catur Kurniawan

NIM : 17508164011

Program : Ekonomi Syariah

Institusi : Pascasarjana IAIN Tulungagung

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Tulungagung, 4 Juli 2018

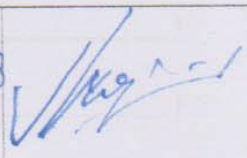
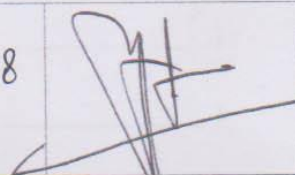
Saya yang menyatakan



Catur Kurniawan
NIM. 17508164011

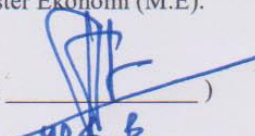
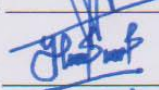

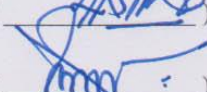
HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis yang berjudul "**Pengaruh *e-Service Quality*, *e-Trust* dan *e-Satisfaction* terhadap *e-Loyalty* Konsumen Muslim pada *Marketplace* Tokopedia dan Bukalapak**" yang ditulis oleh Catur Kurniawan dengan Nomor Induk Mahasiswa 17508164011 ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

DOSEN PEMBIMBING	TANGGAL	TANDA TANGAN
Pembimbing 1		
<u>Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag., M.H.I</u> NIP. 19770724 200312 1 006	4-7-2018	
Pembimbing 2		
<u>Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.</u> NIP. 19710807 200501 1 003	4-7-2018	

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis yang berjudul “*Pengaruh e-Service Quality, e-Trust dan e-Satisfaction terhadap e-Loyalty Konsumen Muslim pada Marketplace Tokopedia dan Bukalapak*” yang ditulis oleh Catur Kurniawan dengan Nomor Induk Mahasiswa 17508164011 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis Pascasarjana IAIN Tulungagung pada hari Senin tanggal 13 Agustus 2018, dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E).

- | | | |
|---------------|---------------------------------------|--|
| 1. Ketua | : Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M | () |
| 2. Sekretaris | : Dr. Hj. Nurul Hidayah, M.Ag | () |
| 3. Penguji I | : Dr. Hj. Nur Aini Latifah, S.E., M.M | () |
| 4. Penguji II | : Dr. H. Asmawi, M.Ag | () |

Tulungagung, 13 Agustus 2018

Mengesahkan,
Direktur Pascasarjana





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Catur Kurniawan
NIM : 17508164011
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Pasca sarjana
Jenis Karya Ilmiah : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Tesis.....) yang berjudul:

Pengaruh e-Service Quality, e-Trust dan e-Satisfaction terhadap e-Loyalty Konsumen Muslim pada Marketplace Tokopedia dan Bukalapak

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 22 Juli 2019
Yang Menyatakan,



Catur Kurniawan