

**PENGARUH KOMITMEN, EMPATI, TIMBAL BALIK
DAN KEPERCAYAAN TOKO *ONLINE* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KABUPATEN
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



Oleh :

Heni Maritasari
NIM. 17402153123

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
AGUSTUS 2019**

**PENGARUH KOMITMEN, EMPATI, TIMBAL BALIK
DAN KEPERCAYAAN TOKO *ONLINE* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI KABUPATEN
TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan
Ekonomi Syariah



Oleh :

Heni Maritasari
NIM. 17402153123

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
AGUSTUS 2019**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

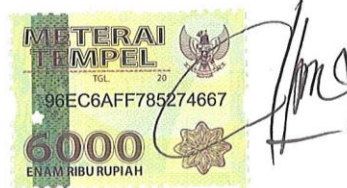
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heni Maritasari
NIM : 17402153123
Jurusan : Ekonomi Syariah
Semester : 8 (delapan)

menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Pengaruh Komitmen, Empati, Timbal Balik Dan Kepercayaan Toko *Online* terhadap Kepuasan Konsumen di Kabupaten Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 05 Agustus 2019

Saya yang menyatakan,



Heni Maritasari

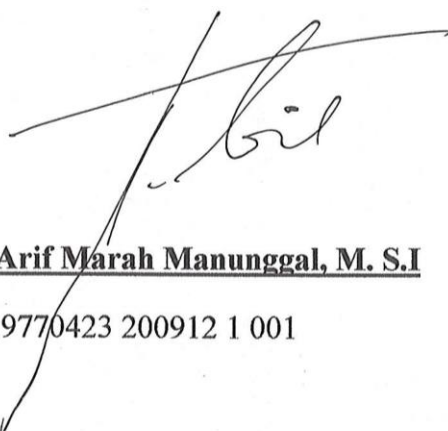
17402153123

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Komitmen, Empati, Timbal Balik dan Kepercayaan Toko *Online* terhadap Kepuasan Konsumen di Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Heni Maritasari, NIM. 17402153123 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 18 Juli 2019

Pembimbing



Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M. S.I

NIP. 19770423 200912 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Muhammad Aswad, M.A

NIP. 19750614 200801 1 009

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Komitmen, Empati, Timbal Balik dan Kepercayaan Toko *Online* terhadap Kepuasan Konsumen di Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Heni Maritasari, NIM. 17402153123 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 05 Agustus 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua/Penguji :

Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.
NIP. 19770423 200912 1 001



Penguji Utama :

Ahmad Budiman, M.S.I.
NIP. 19800225 201403 1 001



Sekretaris/Penguji :

Syamsul Umam, S.H.I., M.H.
NIDN. 2009118002



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 19711218 200212 1 003



**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 bertandatangan di bawah ini:

Nama : HENI MARITASARI
NIM : 17402153123
Jurusan : EKONOMI SYARIAH
Fakultas : FEBI
JenisKaryailmiah : SKRIPSI

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 (SKRIPSI) yang berjudul:

Pengaruh Komitmen, Empati, Timbal Balik, dan Kepercayaan Toko Online terhadap Kepuasan Konsumen di Kabupaten Tulungagung

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, 15 Agustus 2019
Yang Menyatakan,



Henri Maritasari

Nama terang dan standatangan