# PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TOKOPEDIA DENGAN KEPUASAN MENJADI VARIABEL INTERVENING

**( Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung )**

**SKRIPSI**


Oleh :

**Ummi Chusnul Khotimah**

NIM. 17402163208


**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**
**TULUNGAGUNG**
**JANUARI 2021**

# PENGARUH PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TOKOPEDIA DENGAN KEPUASAN MENJADI VARIABEL INTERVENING

( Studi Kasus pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung )

**SKRIPSI**

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


Oleh :
**Ummi Chusnul Khotimah**
NIM. 17402163208


**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**
**TULUNGAGUNG**
**JANUARI 2021**

## PERNYATAAN KEASLIAAN PENULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ummi Chusnul Khotimah

NIM : 17402163208

Jurusan : Ekonomi Syariah

Semester : IX (Sembilan)

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul : "Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Menjadi Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung )". Ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya, dan bebas pada plagiasme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung,15 Desember 2020

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
DF8BFAHF905857999
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Ummi Chusnul Khotimah

NIM. 17402163208

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul "Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Tokopedia Dengan Kepuasan Menjadi Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung" yang ditulis oleh Ummi Chusnul Khotimah, NIM. 17402163208 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 15 Desember 2020

Pembimbing,

**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**
**NIP. 19711218 2002121 003**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

**Dr. Muhammad Aswad, M.A.**
**NIP. 19750614 2008011 009**

**PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi dengan judul "Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Tokopedia Dengan Kepuasan Menjadi Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung)" yang ditulis oleh Ummi Chusnul Khotimah, NIM. 17402163208 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada:
Tanggal: …28…..... Bulan: .....Januari..... Tahun:.....2021.....
dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah

| Dewan Penguji | Tanda Tangan |
|---|---|
| Ketua / Penguji : | |
| **Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**<br>NIP. 19711218 2002121 003 | ..... |
| Penguji Utama : | |
| **Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I**<br>NIP.198412312014032002 | ..... |
| Sekretaris / Penguji : | |
| **Risdiana Himmati,M.Si**<br>NIP.199310062019032024 | ..... |

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**
NIP. 19711218 2002121 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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ummi Chusnul Khotimah
NIM : 17402163208
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya Ilmiah : 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 Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan menjadi Variabel Intervening ( Studi Kasus Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung )

Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif 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, 14 April 2021
Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
6610AHF905857998
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Ummi Chusnul Khotimah
*Namaterangdantandatangan*