

**PENGARUH KEMUDAHAN, EMOSIONAL, PELAYANAN,  
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM BELANJA ONLINE  
(Studi Kasus Pada OnlineMoodCoop Store Di Tulungagung)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Ratih Dwi Handayani  
NIM. 12405173020**

**JURUSAN MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI2021**

**PENGARUH KEMUDAHAN, EMOSIONAL, PELAYANAN,  
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM BELANJA ONLINE  
(Studi Kasus Pada OnlineMoodCoop Store Di Tulungagung)**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Ratih Dwi Handayani**  
**NIM. 12405173020**

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

## Pernyataan Keaslian Tulisan

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ratih Dwi Handayani

Nim : 12405173020

Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah

Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Faktor Emosional, Pelayanan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Belanja Online (Studi Kasus Pada Online MoodCoop\_store Tulungagung)” ini secara keseluruhan adalahh asli penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi, maka siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 9 Juni 2021

Saya yang menyatakan,



Ratih Dwi Handayani  
NIM. 12405173020

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kemudahan, Faktor Emosional, Pelayanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Belanja Online ( Studi Kasus Pada Online Moodcoop Store Tulungagung )” yang ditulis oleh Ratih Dwi Handayani, NIM 12405173020 telah diperiksa dan disetujui, serta layak di ujikan.

Tulungagung, 10 Juni 2021

Pembimbing



**Dr. Sutopo, M.Pd.**

NIP. 1978805099 200801 1 012

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah



— 7.

**Nur Aziz Muslim, M.H.I**

NIP. 19740716200911006

## PENGESAHAN PENGUJI


Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Emosional, Pelayanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Belanja Online (Studi Kasus Pada Online MoodCoop\_Store di Tulungagung)” yang ditulis oleh Ratih Dwi Handayani, NIM. 12405173020 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 21 Juni 2021 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah.

Dosen Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji :

**Dr. Sutopo, M.Pd**  
NIP. 19780509 200801 1 012



Penguji Utama :

**Dr. Ali Mauludi AC, M.A**  
NIP. 19720501 200901 1 005



Sekretaris/ Penguji :

**Rendra Erdkhadifa, M.Si**  
NIP. 19900210 201903 1 014



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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RATIH DWI HANDAYANI  
NIM : 12405173020  
Jurusan : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
Fakultas : FEB1  
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 Kemudahan, Emosional, Pelayanan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Belanja Online (studi Kasus Pada Online MoodCoop Store di 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, 23 Agustus 2021  
Yang Menyatakan,



Ratih Dwi Handayani  
Namaterangdantandatangan