

**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 Online Mood Coop 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 adalah 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 diujikan.

Tulungagung, 10 Juni 2021

Pembimbing

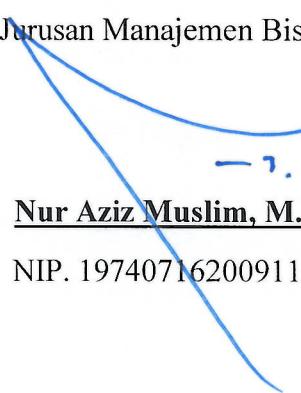


Dr. Sutopo, M.Pd.

NIP. 1978805099 200801 1 012

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah



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

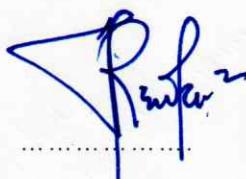


.....

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 : 12403173020
Jurusan : MANAJEMEN BISNIS SYARI'ATI
Fakultas : FEBI
Jenis Karya Ilmiah: SKRIPS1

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 (SKRIPS1) 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