

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau menyontek hasil karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang telah saya terima maupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku

Serang, 16 Oktober 2023



RIZKI FAUZUL IMAN

NIM. 171410185

ABSTRAK

RIZKI FAUZUL IMAN, 171410185, Pengaruh Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja *Marketplace* Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2020).

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian. Situasi ketidakpuasan terjadi manakala konsumen telah menggunakan produk atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan. Dalam hal ini indikator yang digunakan adalah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja *marketplace*, yaitu seperti kualitas pelayanan pada shopee, metode pembayaran, pengaplikasian sistem dan kesesuaian produk pada konsumen.

Rumusan masalah: Bagaimana Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja *Marketplace* Shopee Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Tahun 2020?

Tujuan Penelitian: untuk mengetahui seberapa besar Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja *Marketplace* Shopee Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Tahun 2020.

Metodologi Penelitian: metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi dasar dan uji hipotesis.

Hasil penelitian: hasil uji t pada t hitung terletak pada area pengaruh positif dimana t hitung $6.438 > t$ tabel 1.998. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa H1 hipotesisnya diterima yang berarti terdapat pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja *Marketplace* Shopee.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, kinerja, *marketplace*.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor : **Nota Dinas** Kepada Yth.
Lampiran : 1 (Satu) eksemplar **Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**
Hal : **Usulan Munaqosyah Islam UIN SMH Banten**
a.n Rizki Fauzul Iman Di
NIM. 171410185 Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara Rizki Fauzul Iman, NIM. 171410185 yang berjudul: **Pengaruh Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Marketplace Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2020)**, telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 16 Oktober 2023

Pembimbing I

Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 196302251990031005

Pembimbing II

Surahman, M.E.

NIP. 198109112015031003

PERSETUJUAN
PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KINERJA MARKETPLACE SHOPEE
(STUDI KASUS MAHASISWA EKONOMI SYARIAH UIN SULTAN
MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN 2020)

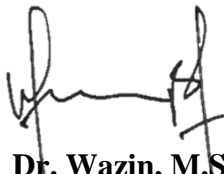
OLEH:

RIZKI FAUZUL IMAN

NIM: 171410185

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 196302251990031005

Pembimbing II



Surahman, M.E.

NIP. 198109112015031003

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam**



Prof. Dr.Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.

NIP. 196402121991032003

**Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah**



Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak.

NIP. 197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n Rizki Fauzul Iman, NIM: 171410185 yang berjudul **Pengaruh Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Marketplace Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2020)**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Skripsi tersebut telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang 14 Maret 2024

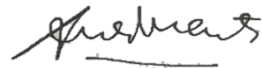
Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 196302251990031005



Nurmaita Hamsyah, M.SI.

NIDN. 2005057904

Anggota,

Penguji I

Penguji II



Prof. Dr. Itang

NIP. 197108041998031003

Pembimbing I



Hj. Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M., M.Ak

NIP. 197408222005012003

Pembimbing II



Dr. Wazin, M.SI.

NIP. 196302251990031005



Surahman, M.E.

NIP. 198109112015031003

PERSEMBAHAN

Dengan Mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT penulis persembahkan Skripsi ini kepada orang-orang yang telah mendukungku dan selalu menguatkan aku untuk menyelesaikan skripsi ini. Persembahan ini pertama-tama saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Ayah dan ibu. Pengorbanan ayah dan ibu selama ini begitu besar. Engkau yang selalu mendoakan setiap langkahku, memberikan semua yang terbaik demi Ananda bisa meraih cita cita ini. Terimakasih ayah, terimakasih Ibu.

Tak lupa pula ucapan terimakasih untuk Istriku Muhriyah, dan anakku yang paling ku sayangi. Berkat kalian ku tak mengenal rasa lelah demi meraih semua ini. Terimakasih istri dan anakku sayang.

MOTTO

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ
إِلَى

عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيَبَيِّنُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ١٠٥

“Dan, katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka, Allah dan Rasul-Nya, serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan”. (QS: At-Taubah:105)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Rizki Fauzul Iman yang Lahir di Cilegon pada tanggal 01 Januari 1999. Merupakan putra dari pasangan Bapak Saefullah dan Ibu Fadliyah, anak ke satu dari tiga bersaudara.

Penulis berdomisili di Lingkungan Curug Desa Rawa Arum Kecamatan Gerogol Kota Cilegon Provinsi Banten. Adapun pendidikan yang telah ditempuh TK Assolihin tahun ajaran 2003-2006, SDN Bujang Gadung tahun ajaran 2006-20011, SMP 3 Cilegon tahun ajaran 2011-2014, MAN 2 Cilegon mengambil jurusan IPA tahun ajaran 2014-2017, dan ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan S1 di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahim

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan nikmat baik iman maupun islam, Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada baginda kita yakni Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapat syafa'atnya di Yaumul Qiyamah nanti.

Tidak dipungkiri bahwasanya terselsaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan arahan serta peranan baik dorongan maupun do'a dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Marketplace Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah Uin Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun 2020)”**. Pada kesempatan yang baik ini ijin penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, MSI, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Ibu Mukhlisatul Jannah, S.E., M.M., M.Ak. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Ibu Elsa, S.E., M.Ak. Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.

4. Bapak Dr. Wazin, M.S.I. selaku Pembimbing I, dan Bapak Surahman, M.E. sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf akademik dan karyawan, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan bekal serta pengetahuan selama dimasa perkuliahan, semoga penulis dapat mengamalkan ilmu yang telah diberikan selama kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
6. Semua pihak yang telah mendukung terselsaikannya skripsi ini, baik moral maupun materi, terutama orang tua tercinta, suami tercinta, saudara, serta sahabat-sahabat yang selalu mendukungku.

Atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan, semoga Allah memberikan balasan atas segala bantuannya dengan pahala yang melimpah, Aamiin.

Penulis juga menyadari dalam skripsi ini masih belum sempurna dan jauh dari kesempurnaan, baik dari penulisan dan isi dalam skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi umum yang membaca skripsi ini serta bermanfaat untuk penulis.

Serang, 16 Oktober 2023

Penulis

Rizki Fauzul Iman

NIM. 171410185

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	1
ABSTRAK	2

NOTA DINAS.....	3
PERSETUJUAN	4
PENGESAHAN.....	5
PERSEMBAHAN	5
MOTTO	6
RIWAYAT HIDUP	7
KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
H. Sistematika Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kinerja <i>Marketplace</i>.....	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Kinerja	Error! Bookmark not defined.
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja ...	Error! Bookmark not defined.
c. Dimensi Yang Menunjang Kinerja	Error! Bookmark not defined.
d. Indikator Kinerja	Error! Bookmark not defined.

- e. **Evaluasi Kinerja**..... Error! Bookmark not defined.
- 2. **Marketplace**..... Error! Bookmark not defined.
 - a. **Pengertian Marketplace**..... Error! Bookmark not defined.
 - b. **Marketplace Terbesar di Indonesia** Error! Bookmark not defined.
- 3. **Kepuasan Konsumen** Error! Bookmark not defined.
 - a. **Pengertian Kepuasan Konsumen**..... Error! Bookmark not defined.
 - b. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**Error! Bookmark not defined.
 - c. **Metode pengukuran kepuasan konsumen**..... Error! Bookmark not defined.
 - d. **Teknik pengukuran kepuasan pelanggan** Error! Bookmark not defined.
 - e. **Indikator kepuasan konsumen**..... Error! Bookmark not defined.
- 4. **Hukum Islam Transaksi Jual Beli di *Marketplace* secara *online* (*E-commerce*)**..... Error! Bookmark not defined.
- B. **Penelitian Terdahulu Yang Relevan** Error! Bookmark not defined.
- BAB III**.....Error! Bookmark not defined.
- METODOLOGI PENELITIAN**.....Error! Bookmark not defined.
- A. **Waktu dan Tempat Penelitian**..... Error! Bookmark not defined.
- B. **Jenis Metode Penelitian**..... Error! Bookmark not defined.
- C. **Populasi dan Sampel** Error! Bookmark not defined.
 - 1. **Populasi**..... Error! Bookmark not defined.
 - 2. **Sampel**..... Error! Bookmark not defined.
- D. **Definisi Konseptual**..... Error! Bookmark not defined.
- E. **Indikator Variabel**..... Error! Bookmark not defined.
- F. **Data dan Sumber Data**..... Error! Bookmark not defined.

G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data Error! Bookmark not defined.

H. Teknik Analisis Data Error! Bookmark not defined.

1. Teknik Analisa Instrumen Penelitian Error! Bookmark not defined.

a. Uji Validitas Error! Bookmark not defined.

b. Uji Reliabilitas Error! Bookmark not defined.

2. Teknik analisis dan Pengujian Hipotesis Error! Bookmark not defined.

a. Uji Asumsi Dasar Error! Bookmark not defined.

BAB IVError! Bookmark not defined.

HASIL ANALISA DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

A. Hasil Penelitian Error! Bookmark not defined.

1. Uji Validitas Error! Bookmark not defined.

a) Variabel Kepuasan Konsumen(X) Error! Bookmark not defined.

b) Uji Validitas Variabel Kinerja Marketplace Shopee (Y) Error! Bookmark not defined.

2. Uji Reliabilitas Error! Bookmark not defined.

a) Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen(X)..Error! Bookmark not defined.

B. Teknik Analisis dan Pengujian HipotesisError! Bookmark not defined.

1. Uji Asumsi Dasar Error! Bookmark not defined.

a) Analisis Deskriptif Error! Bookmark not defined.

b) Uji Normalitas..... Error! Bookmark not defined.

c) Uji Hipotesis Error! Bookmark not defined.

1) Analisis Regresi linier Sederhana Error! Bookmark not defined.

2) Uji T Error! Bookmark not defined.

3) Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
I. IDENTITAS RESPONDEN.....	Error! Bookmark not defined.

