

**ANALISIS KEPUASAN BERBELANJA MAHASISWA MENGGUNAKAN
APLIKASI LAZADA PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH
(Studi Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Ambon)**

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon

Oleh:

KHOIRIL IKHWAN

NIM: 190105021

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) AMBON
2023**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Berbelanja Mahasiswa (IAIN) Ambon Menggunakan Aplikasi Lazada Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah)” yang disusun oleh saudara Khoiril Ikhwan, Nim: 190105021 Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon. Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada tanggal 7 Juni 2023, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Ambon, 7 Juni 2023

DEWAN MUNAQASYAH

Ketua	: Tuti Hariyanti, M.H	()
Sekretaris	: Afdhal Yaman, M.Sc	()
Penguji 1	: Dra. Aisa Manilet, M.Ag	()
Penguji 2	: Ardhiatul Halima Tuasalamony, M.Ak	()
Pembimbing 1:	Fitria Karnudu, M.M	()
Pembimbing 2:	Muammar W. Maruapey, M.M	()

Diketahui Oleh
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Ambon



Dr. Husein Wattimena, M.Si
196811271999031001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Khoiril Ikhwan

NIM :190105021

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Berbelanja Mahasiswa IAIN Ambon

Menggunakan Aplikasi Lazada Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah)

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, penulis yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis ilmiah ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, dibuat atau dibantu oleh orang lain secara keseluruhan maka skripsi dan gelar yang diperoleh ini dinyatakan batal sesuai dengan hukum.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Ambon 12 juni 2023



METERAI
TEMPIL
2210 1A0X691369495
Khoiril Ikhwan
Nim: 190105021

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul *“Analisis Kepuasan Berbelanja Mahasiswa IAIN Ambon Menggunakan Aplikasi Lazada Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah)”* tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada ayah ku tercinta bapak Sahudin dan mama ku tercinta mama Wiji Siani yang telah memberikan doa, dan keringat serta dukungan moril maupun materil sehingga penelitian ini dapat selesai. Kakak tercinta yang sekarang sedang menimba ilmu agama di pondok pesantren kakak muslih hartono yang selalu memotivasi serta mendoakan Penulis sehingga kuat dan bertahan dalam kondisi apapun dan juga adik tercinta zahra widi rahayu yang juga memotivasi ku untuk belajar. Terima kasih banyak, tanpa dukungan dan doa dari kalian saya tidak mungkin meraih semua ini.

Ucapan terimakasih kepada Saudara bestie yang terbaik sekaligus teman kamar perjuangan Ilham Dhani (la ilham) yang selalu memberikan dukungan dan memotivasi serta besti-besti lainnya yaitu: jimly, salim, susanto, randy, hardi yang

telah kebersamaan penulis dalam menyelesaikan studi ini. Tak lupa pula teman-teman yang ada di asrama terutama rumah tua, rumah dimana kami selalu bertukar pikiran, menyampaikan ide serta gagasan (kayum, onyong, zubair) dan teman-teman KSEI EKSU khususnya teman-teman majelis syuro organisasi (MSO)

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Zainal Abidin Rahawarin, M.Si, Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon, pimpinan tertinggi , Bapak Dr. Adam Latuconsina M.Si, Selaku wakil Rekror 1, Bapak Dr. Ismail Tuanany MM Selaku Wakil Rektor II, Bapak Dr. M. Faqih Seknun, M.Pd Selaku Wakil Rektor III, Bapak Drs. Jamaludin Bugis Selaku Kepala Biro Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon
2. Bapak Dr. Husin Wattimena, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Rajab M.Ag Selaku wakil Dekan I, Bapak Dr. Hasan M.Ag Selaku wakil Dekan II
3. Darwis Amin M.Si, Selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah, Nahriah Latuconsina M.Esy, Selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah
4. Ibu fitria karnudu M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar mendidik dan memberikan bimbingan selama masa penyusunan penelitian ini, Bapak muamar maruapey M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan selama masa penyusunan penelitian ini.
5. Ibu Dra, Aisa manilet M.Ag. selaku selaku penguji I yang telah sedia menyempatkan waktunya, Ibu Ardhiatul Halima Tuasalamony M.Ak selaku selaku penguji I yang telah sedia menyempatkan waktunya

6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama proses perkuliahan.
7. Seluruh pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Ambon yang telah memberikan pelayanan yang terbaik selama proses pengurusan studi akhir.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan Skripsi penelitian ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan

Ambon, 12 juni 2023

Penulis



Khoiril Ikhwan

Nim. 190105021

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Dengan Berharap Kepada Allah Dan Bergantung KepadaNya, Maka Kamu Tidak Akan Pernah Kecewa”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah atas segala Rahmat dan Hidayahnya saya dapat menyelesaikan hasil penelitian ini, dan tak lupa juga shalawat serta Salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Allah Muhammad Shalallahu Alaihi Wasalam karena atas perjuangannya kita dapat menikmati indahnya Islam.

Hasil penelitian ini aku persembahkan kepada kedua orang tuaku, bapak sahudin dan ibu wiji siani yang selalu mendo'akan ku, memotifasiku untuk selalu semangat pantang menyerah dan juga kepada kakak ku muslih hartono yang selalu mendoa'kan dan memotivasi ku, adik ku zahra widi rahayu yang juga menjadi semangat ku dan keluarga besarku terima kasih atas semuanya, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

Dan tidak lupa juga terimakasih ku persembahkan kepada kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon sebagai darma baktiku

ABSTRAK

Nama : Khoiril Ikhwan

Nim : 190105021

Jurusan: Ekonomi Syariah

Judul : Analisis Kepuasan Berbelanja Mahasiswa IAIN Ambon Menggunakan Aplikasi Lazada Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan berbelanja mahasiswa program studi Ekonomi Syariah menggunakan aplikasi Lazada dari perspektif ekonomi syariah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dimana data diperoleh melalui observasi langsung melalui wawancara dan dokumentasi kepada pengguna aplikasi Lazada.

Berdasarkan hasil dan pembahasan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Pertama, 1. Mahasiswa Prodi Ekonomi syariah, dalam berbelanja menggunakan aplikasi lazada belum sepenuhnya merasakan adanya kepuasan, hal tersebut tercermin dari pengalaman ketidaksesuaian mereka dalam berbelanja menggunakan aplikasi lazada. Pada dasarnya Kepuasan berbelanja harus memenuhi tiga indikator kepuasan yaitu yaitu: pembelian kembali, kesediaan merekomendasikan dan kesesuaian harapan. Kedua, 2. Dalam islam berbelanja harus mengutamakan kebutuhan bukan hanya kesenangan atau keinginan. Islam tidak melarang untuk berbelanja selama hal tersebut masih sejalan dengan etika konsumsi yaitu tidak berlebihan. serta bagi seorang penjual harus mengutamakan tanggung jawab, kepercayaan, dan integritas. Kepuasan dalam bertransaksi dapat dicapai dengan mencari ridha Allah SWT.

Kata Kunci: Kepuasan, Aplikasi Lazada, Ekonomi Syariah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Batasan Masalah.....	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Definisi Oprasional	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Berbelanja.....	11
1. Kepuasan.....	11
2. Mengukur Kepuasan Konsumen	13
3. Indikator Kepuasan Konsumen	15
4. Faktor Kepuasan Konsumen	16
B. <i>E-Commerce</i>	17
1. Pengertian E-commerce	17
2. Karakteristik E-Commerce.....	20
3. Jenis-jenis E-Commerce.....	21
C. Kepuasan Konsumen (Ekonomi Syariah)	26
1. Kegiatan konsumsi dalam islam	27

2. Etika konsumsi dalam islam.....	28
3. Prinsip dasar konsumsi dalam islam.....	29
D. Jual Beli Dalam Islam	30
1. Dasar hukum jual beli.....	30
2. Rukun dan syarat jual beli	32
3. Macam-macam jual beli	33
4. Jual beli yang dilarang.....	33
5. Etika jual beli.....	34
E. Penelitian terdahulu.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian	39
B. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	39
C. Sumber data	40
D. Informan penelitian.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

A. Gambaran umum lokasi penelitian	46
1. Visi misi dan tujuan program studi ekonomi syariah.....	48
2. Struktur organisasi	50
3. Karakteristik informan	51
B. Kepuasan berbelanja menggunakan aplikasi lazada	54
1. Pembelian ulang	54
2. Kesiediaan merekomendasikan	59
3. Kesesuaian harapan.....	62
C. Tinjauan ekonomi syariah terhadap aktivitas berbelanja.....	66

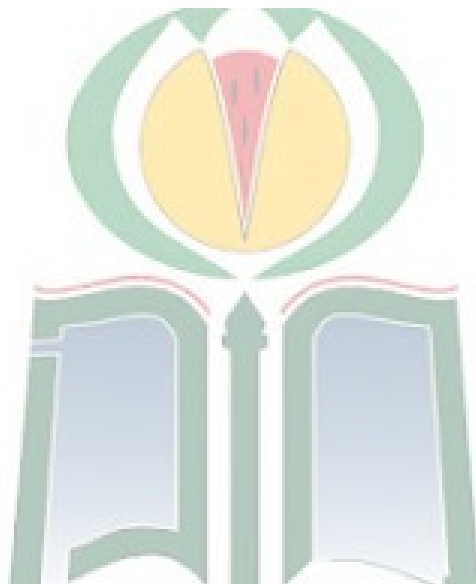
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan72

B. Saran.....73

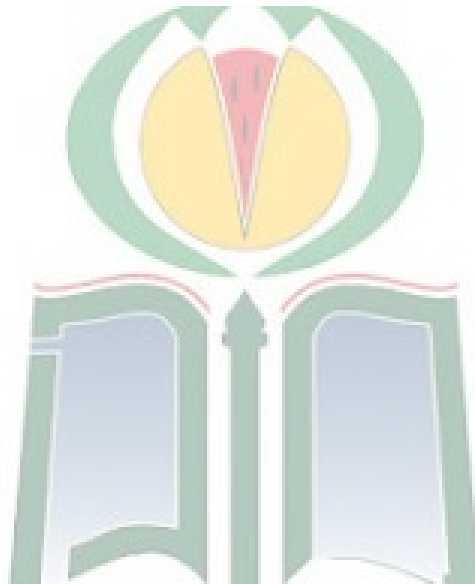
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 penggunaan aplikasi belanja <i>online</i>	4
2. Tabel 4.1 jumlah mahasiswa ekonomi syariah.....	47
3. Tabel 4.2 karakteristik informan menurut jenis kelamin	51
4. Tabel 4.3 karakteristik informan menurut usia	52
5. Tabel 4.4 volume belanja menggunakan aplikasi lazada	53
6. Tabel 4.5 tanggapan informan tentang pembelian kembali	55
7. Tabel 4.6 tanggapan informan tentang kesediaan merekomendasikan	59
8. Tabel 4.7 tanggapan informan tentang kesesuaian harapan.....	55



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital perkembangan teknologi informasi semakin cepat dan semakin berkembang, kemudahan dalam memperoleh informasi dari berbagai penjuru dunia membuat dunia bisnis semakin berkembang dengan pesatnya. hal ini menjadi peluang maupun tantangan khususnya bagi dunia bisnis untuk bersaing terutama dalam mempertahankan konsumen. kepuasan konsumen jika dimanfaatkan dengan baik dapat menjadi peluang yang besar dalam meraih keuntungan. namun demikian, jika penjual tidak dapat memahami kepuasan konsumen maka konsumen enggan untuk membeli barang tersebut.

Kepuasan konsumen sendiri merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan.¹ Seorang konsumen jika ia merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, kemungkinan akan menjadi pelanggan yang setia. Oleh karenanya Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting dalam bisnis dan menjadi tolak ukur konsumen untuk membeli barang yang dikonsumsinya, Kotler mengatakan bahwa 'kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapan'. Sedangkan Richard F. Gerson mendefinisikan

¹ Trisnadewi, dkk. *Pengaruh kepuasan konsumen memediasi harga terhadap loyalitas konsumen dalam berbelanja pada florist online di Denpasar.* (Diss. Udayana University, 2017) hlm. 2080

kepuasan konsumen sebagai persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.¹

Dalam teori Kepuasan Konsumen kotler mengatakan “preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada. Preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Sedangkan menurut Andi Mappiare definisi preferensi adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Dalam kajian ekonomi, Ada empat prinsip pilihan rasional yaitu, kelengkapan (*completeness*), transivitas (*transitivity*), kontinuitas (*continuity*), lebih banyak lebih baik (*The More Is The Better*).²

Kepuasan Konsumen dalam konteks ekonomi syariah berbeda dengan ekonomi konvensional, kepuasan konsumen dalam ekonomi islam dibangun berdasarkan syariat islam dan memiliki perbedaan mendasar dengan ekonomi konvensional, perbedaan ini menyangkut nilai dasar yang menjadi teori, motif dan tujuan konsumsi, hingga teknik pilihan dan alokasi anggaran untuk berkonsumsi. Ada 3 nilai dasar yang menjadi pondasi pada ekonomi muslim. yaitu:1) keyakinan adanya hari kiamat dan kehidupan akhirat, prinsip ini mengarahkan seorang konsumen untuk mengutamakan konsumsi untuk akhirat dari pada dunia. Mengutamakan konsumsi untuk ibadah daripada

¹ Noer, M. A., Ahmad, R., & Wahidah, I. . *Teori Kepuasan Konsumen*. . (2021) H.4

² Ali, Nurfadilla Nur. *Teori Kepuasan Konsumen*. No. fxyzny. Center for Open Science, 2022. H.4-6

konsumsi duniawi. Konsumsi untuk ibadah merupakan *future consumption*, sedangkan konsumsi duniawi adalah *present consumption*; 2) konsep sukses dalam kehidupan seorang muslim diukur dengan moral agama Islam, dan bukan dengan jumlah kekayaan yang dimiliki. Semakin tinggi moralitas semakin tinggi pula kesuksesan yang dicapai. Kebajikan, kebenaran dan ketaqwaan kepada Allah SWT. merupakan kunci moralitas Islam. Kebajikan dan kebenaran dapat dicapai dengan perilaku yang baik dan bermanfaat bagi kehidupan dan menjauhkan diri dari kejahatan; 3) kedudukan harta adalah merupakan anugrah Allah SWT dan bukan sesuatu yang dengan sendirinya bersifat buruk (sehingga harus dijauhi secara berlebihan).¹

Kepuasan konsumen dalam berbelanja, kini didukung oleh Media elektronik yang semakin beragam seperti aplikasi Lazada, toko pedia, MatahariMall dsb, Aplikasi Lazada menjadi salah satu aplikasi dengan layanan terbaik. “Berdasarkan data di Indonesia terdapat pelayanan/jasa *E-Commerce* yang memiliki 10 layanan/jasa terbaik yaitu Lazada, Blibli, Tokopedia, Elevania, MatahariMall, Shopee, Bukalapak, Zalora, Qoo10, dan Blanja”². Adapun informasi mengenai pengguna aplikasi belanja online (*E-Commerce*) tahun 2020 sebagai berikut :

¹ Wigati, S. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam, 1(1). (2011). Hlm 268

² Ridwan, M. *Keputusan Pembelian Melalui Situs Belanja Online Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Lazada di Medan)*” (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018). hlm. 3

Tabel 1.1
Penggunaan aplikasi belanja *online*.

No	<i>E-Commerce</i>	Pengunjung
1	Shopee	93,4 juta jiwa
2	Tokopedia	86,1 Juta jiwa
3	Buka Lapak	35,2 Juta jiwa
4	Lazada	22 Juta jiwa
5	Blibli	18,3 Juta jiwa

Sumber: jurnal teknoinfo.¹

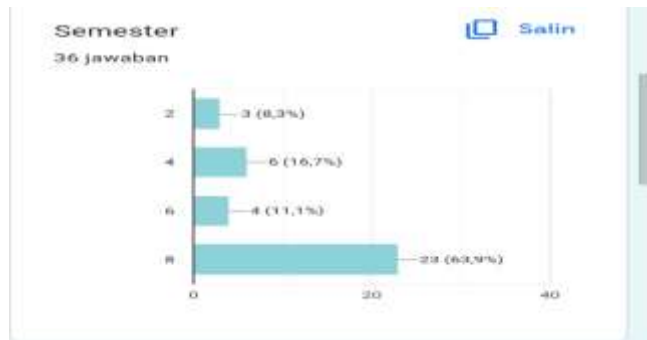
Berdasarkan tabel diatas, hampir 80% pengguna bertransaksi secara rutin menggunakan *e-commerce* tersebut. Penggunaan *e-commerce* pada aplikasi lazada menempati urutan ke-4 dengan jumlah pengguna sebanyak 22 juta jiwa. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi lazada merupakan aplikasi belanja online yang sangat diminati dan digunakan oleh konsumen dalam berbelanja online.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti kepada mahasiswa prodi ekonomi syariah, jumlah mahasiswa pada prodi ekonomi syariah secara keseluruhan berjumlah 308 mahasiswa yang aktif.² Mahasiswa aktif tersebut terdiri dari semester dua hingga semester delapan. Dari total keseluruhan mahasiswa prodi ekonomi syariah berjumlah 36 mahasiswa yang menggunakan aplikasi lazada, selebihnya ada yang menggunakan aplikasi shopee, tokopedia dan lain sebagainya, serta sebagian yang lain tidak bertransaksi menggunakan jasa

¹ Rakhmawati, N.A. Permana, A.E, Reyhan, A.M. *ANalisis Transaksi Belanja Online Pada Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Teknoinfo.(2021) Hal 34

² Prodi ekonomi syariah

belanja online. Total mahasiswa prodi ekonomi syariah yang menggunakan aplikasi lazada dengan grafik sebagai berikut:



Sumber: data primer diolah

Aplikasi lazada kini telah menjadi *trend* yang signifikan dikalangan mahasiswa karena memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam berbelanja dan menawarkan produk dari berbagai kategori seperti fashion, aksesoris, kecantikan, perawatan, olahraga dsb.¹ Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, pengguna aplikasi lazada pada jurusan Ekonomi Syariah berjumlah 36 orang Mahasiswa, yang mana sudah bertransaksi menggunakan aplikasi tersebut, jumlah tersebut mengindikasikan bahwa belum semua mahasiswa berbelanja menggunakan aplikasi lazada, pada observasi awal peneliti juga menemukan bahwa beberapa konsumen merasa kecewa terhadap transaksi yang dilakukan pada aplikasi lazada terutama pada produk barang yang diterima yaitu warna pada produk yang tidak sesuai dengan pesanan². padahal jika melihat pada penelitian sebelumnya bahwa aplikasi lazada merupakan aplikasi yang sangat diminati dengan total pengguna terbanyak ke 4. Permasalahan-permasalahan yang

¹ Miao, l. & xiao, y. *the determinants of online impulsive buying: Evidence from china. Jurnal of relating and consumer services*, .(2019) Hal.322-329.

² Sitna H, Silawane, *wawancara* (ma'had, minggu 27 maret 2021)

kerap di alami pada konsumen tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berbelanja menggunakan aplikasi lazada.

Analisis kepuasan berbelanja mahasiswa menggunakan aplikasi lazada dalam perspektif Ekonomi Syariah diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang sejauh mana aplikasi tersebut memadukan perinsip-prinsip ekonomi syariah dan kepuasan pengguna, dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang kepuasan berbelanja khususnya Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah di IAIN Ambon. Dengan demikian penulis sangat tertarik untuk meneliti *“Analisis Kepuasan Berbelanja Mahasiswa Menggunakan Aplikasi Lazada Perspektif Ekonomi Syariah”*.

Berdasarkan uraian atau penjelasan diatas penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan berbelanja mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah menggunakan aplikasi Lazada ?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap aktivitas berbelanja mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah menggunakan aplikasi lazada ?

C. Tujuan penelitian.

1. Untuk mengetahui kepuasan berbelanja mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah menggunakan aplikasi Lazada

2. Untuk mengetahui tinjauan ekonomi syariah terhadap aktivitas berbelanja mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah menggunakan aplikasi Lazada

D. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya terfokus terhadap penilaian kepuasan dan tinjauan ekonomi syariah terhadap aktivitas berbelanja mahasiswa menggunakan aplikasi Lazada khususnya pada mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah di IAIN Ambon.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis dan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak tertentu, antara lain:

- a. Manfaat teoritis.

Secara teori peneliti ini dapat menambah khazanah ilmu di bidang ekonomi. Terutama sebagai referensi tambahan dalam praktek jual beli toko online perspektif ekonomi syariah.

- b. Manfaat praktis

1. Bagi penulis

untuk mengetahui tingkat kepuasan berbelanja mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi Lazada perspektif ekonomi syariah

2. Untuk Akademisi.

Sebagai bahan referensi bagi pembaca bagi pelajar, mahasiswa, akademisi lainnya, khususnya pelaku ekonomi perspektif ekonomi syariah.

3. Untuk pihak lain

Diharapkan dengan adanya tulisan ini dapat memberikan informasi dan gambaran yang jelas tentang pengaruh kepuasan berbelanja online pada pengguna Lazada dalam persektif ekonomi syariah.

F. Definisi operasional

1. Analisis

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk memecah suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen-komponen itu, hubungannya satu sama lain dan fungsinya masing-masing dalam suatu kesatuan yang utuh.¹ Analisis yang dimaksudkan dalam hal ini proses memecahkan dan meninjau suatu masalah dengan melihat komponen serta mengklasifikasikan komponen tersebut agar lebih jelas dan terstruktur.

¹ Yuni septiani ,*analiis kualitas layanan sistem informasi akademik universitas abdurabter hadap kepuasan pengguna menggunakan metodesevqual*, jurnal teknologi dan opensourcee-issn:2622-1659vol.3no.1,juni2020. H. 133

2. Kepuasan berbelanja

Kepuasan pelanggan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan atau organisasi.¹¹

3. Lazada

Lazada merupakan pusat perbelanjaan online yang menawarkan berbagai jenis produk mulai dari elektronik, buku, mainan anak dan perlengkapan bayi, alat kesehatan dan produk kecantikan, perlengkapan rumah tangga, serta perlengkapan travelling dan olahraga. Lazada Indonesia didirikan pada tahun 2012 dan merupakan cabang dari jaringan retail online Lazada.co.id di Asia Tenggara. Grup Lazada Internasional di Asia Tenggara terdiri dari Lazada Indonesia, Lazada Malaysia, Lazada Vietnam, Lazada Thailand dan Lazada Filipina.¹²

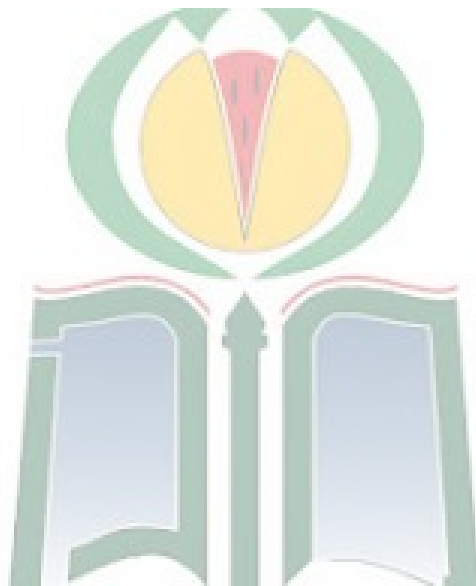
4. Ekonomi syariah

Ekonomi islam (syariah) adalah bagian dari ilmu ekonomi yang bersifat interdisipliner dalam arti kajian ilmu ekonomi syariah tidak bisa berdiri sendiri tetapi perlu penguasaan yang baik dan mendalam terhadap

¹¹ Ali ramezani, david c wyld. Dan michael de lucca. Customer satisfaction: “A comprehensive review and analisis”. *Internasional jurnal of management review* (2016).

¹² Faisal Reza, *64strategi Promosi Penjualan Online Lazada.Co.Id*. Bank Mandiri Tbk Jl. Tanah Abang Timur No.11 Jakarta Pusat 10110. H. 65

ilmu pendukungnya juga terhadap ilmu yang berfungsi sebagai tool of analysis seperti: Matematika, logika dan usul fikih.¹³



¹³ Prasetyo, Y.. *Ekonomi Syariah*. Penerbit Aria Mandiri Group. (2018) Hlm 2

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu metode yang perolehan data tidak berdasarkan pada perhitungan matematis. Menurut Strauss dan Corbin penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.⁵⁷ Mekanisme penelitian ini dengan observasi yaitu mengambil informasi langsung dari informan pengguna aplikasi lazada dengan cara wawancara.

B. Waktu Dan Tempat Penelitian

a. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama satu bulan, terhitung sejak tanggal 17 februari - 17 maret 2023.

b. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini adalah kampus IAIN Ambon, Kecamatan sirimau, Kota Ambon.

⁵⁷ Nugrahani, F., & Hum, M. *Metode penelitian kualitatif*. (Solo: Cakra Books, 2014).
H.9

C. Sumber Data

Sumber data sebagaimana yang dikutip oleh Lexi J. Moleong bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁵⁸

Bila dilihat dari sumber data pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu, data Primer dan data sekunder.

1. Data primer

adalah data yang diperoleh atau yang di kumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru.⁵⁹ data primer pada penelitian ini adalah data yang dikumpulkan langsung dari mahasiswa/i Prodi Ekonomi Syariah di kampus IAIN Ambon melalui hasil observasi dan wawancara secara langsung dengan informan.

2. Data sekunder

adalah data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer. Data sekunder pada penelitian ini berupa sumber-sumber literature seperti buku, skripsi, jurnal dan literature yang berkaitan dengan penelitian dengan sumber yang dapat dipercaya.

⁵⁸ Assegaff,dkk. *Kerjasama Sister City Kota Yogyakarta-Distrik Commewijne Suriname Dalam Bidang Kebudayaan Tahun 2011-2014*. Transformasi, (2015). H 28

⁵⁹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), H..19.

D. Informan penelitian

Adapun informan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Ambon, pengambilan informan ini menggunakan teknik purposive sampling dimana informasi yang diambil berdasarkan pada karakteristik atau ciri yang ditentukan yakni: Merupakan mahasiswa aktif Prodi Ekonomi Syariah (IAIN Ambon) dan telah menggunakan atau melakukan transaksi minimal 2 kali transaksi menggunakan aplikasi lazada. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 12 mahasiswa. total mahasiswa yang menggunakan lazada yaitu berjumlah 34 mahasiswa, namun peneliti hanya mengambil informan yang telah memenuhi kriteria berdasarkan karakteristiknya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan data yang diperlukan cara atau teknik dalam pengumpulannya atau sering disebut dengan teknik pengumpulan data. Adapun dari segi cara atau teknik, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi dan gabungan ketiganya.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau objek lain yang diselidiki, adapun jenis-jenis observasi tersebut diantara yaitu observasi terstruktur,

observasi tak terstruktur, observasi partisipan dan observasi non-partisipan.⁶⁰ Dalam hal ini observasi yang dilakukan peneliti dengan mengamati objek yaitu mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah.

2. Wawancara

Dalam teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi 3 kelompok yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur, dan wawancara mendalam (*in-depth interview*).⁶¹ Namun disini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi. Dengan menanyakan secara langsung informasi yang di butuhkan kepada informan terkait penggunaan aplikasi lazada, pada mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Ambon dengan jumlah 12 informan.

3. Dokumentasi

Dokumen menurut merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai manajemen risiko system pembayaran transaksi online pada toko online. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan semakin sah dan dapat dipercaya apabila didukung oleh dokumentasi ini.⁶² Dokumentasi pada penelitian ini dengan menggunakan alat atau media

⁶⁰ Sugiono, *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: CV, AlfaBeta). H. 225

⁶¹ Sulisty Basuki. ” *Metode Penelitian.*” (Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia,) hlm.173

⁶²Sugiono, *Op,Cit*, H. 240

handphone dan alat lainya yang mendukung proses penelitian. Dokumentasi penelitian ini dilakukan kepada mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Ambon.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini sifatnya lapangan maka metode pengolaan data yang dipakai peneliti adalah metode penelitian kualitatif, terdapat tiga jalur tahap pada tahap analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁶³

Data yang peneliti peroleh dari mahaiswa di kampus IAIN Ambon, Kecamatan sirimau, Kabupaten Ambon merupakan data kualitatif.

Teknik analisis yang peneliti gunakan merupakan teknik analisis kualitatif dengan menggunakan metode berfikir induktif. Berfikir induktif yaitu suatu cara berfikir dari fakta yang khusus dan konkrit kemudian dari fakta tersebut atau peristiwa tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.

Analisis data dalam sebuah penelitian ini sangat penting dan dibutuhkan karena menentukan langkah-langkah dalam penelitian guna menjawab masalah pada penelitian.

1. Reduksi data

Dalam tahap reduksi data, peneliti membaca, mempelajari dan menelaah data yang diperoleh melalui wawancara dan kemudian direduksi. Reduksi data adalah proses analisis yang mengacu pada penajaman, pengelompokan dan pengorganisasian data yang diperoleh di lapangan,

⁶³ Agusta, I. *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif*. Pusat Penelitian Sosial Ekonomi., Bogor: Litbang Pertanian 2003). H. 27.

baik melalui pengamatan maupun wawancara, guna menyesuaikan data yang telah diperoleh untuk menjawab pertanyaan peneliti.⁶⁴ Data yang direduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data yang selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan informasi untuk disusun, sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif, bisa berupa teks naratif maupun matriks, grafik, jaringan dan bagian.⁶⁵ Tahap ini dilakukan dengan mengorganisasikan data yang merupakan sekumpulan informasi yang terorganisir, memberikan makna, dan mengkategorikan serta menarik kesimpulan tentang peristiwa yang terjadi saat peneliti melakukan penelitian.

3. penarikan kesimpulan

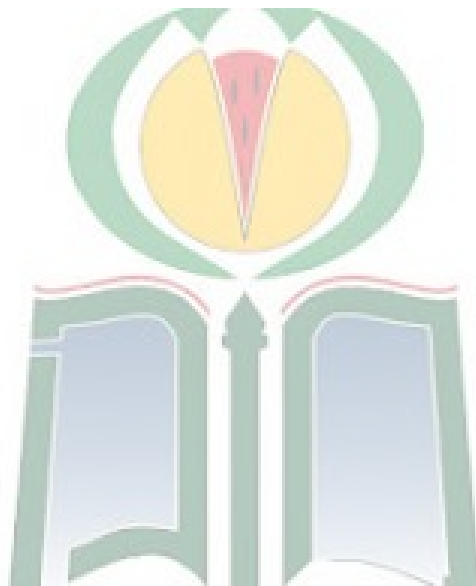
yaitu upaya dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat sehingga dapat ditarik kesimpulan mengenai penjelasan tersebut.⁶⁶ Penarikan Kesimpulan atau

⁶⁴ Miles, Dkk. “*Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode-metode baru*”, (Jakarta: Universitas Indonesia Pres, 2007), hlm. 15

⁶⁵ Miles dan huberman, *analisi data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru*, (jakarta, UI Pres, 1992) H. 16

⁶⁶ *Ibid.* H. 16

verifikasi dalam penelitian ini dilakukan terus menerus selama peneliti berada di lapangan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Mahasiswa Prodi Ekonomi syariah, dalam berbelanja menggunakan aplikasi lazada belum sepenuhnya merasakan adanya kepuasan, hal tersebut tercermin dari pengalaman ketidaksesuaian mereka dalam berbelanja menggunakan aplikasi lazada. Pada dasarnya Kepuasan berbelanja harus memenuhi tiga indikator kepuasan yaitu yaitu: pembelian kembali, kesediaan merekomendasikan dan kesesuaian harapan.
2. Dalam islam berbelanja harus mengutamakan kebutuhan bukan hanya kesenangan atau keinginan. Islam tidak melarang untuk berbelanja selama hal tersebut masih sejalan dengan etika konsumsi yaitu tidak berlebihan. serta bagi seorang penjual harus mengutamakan tanggung jawab, kepercayaan, dan integritas. Kepuasan dalam bertransaksi dapat dicapai dengan mencari ridha Allah SWT.

B. Saran

Adapun dari hasil dan pembahasan di atas dapat diberikan saran pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menjalankan usaha atau bisnis hendaknya memperhatikan kepuasan konsumen seperti kesesuaian barang yang diinginkan, kesesuaian antar barang, adanya strategi potongan harga, serta pelayanan yang baik. Oleh karena itu pimpinan pada aplikasi lazada harus melihat strategi pengembangan usaha dengan melihat atau menganalisa serta mengevaluasi perkembangan kepuasan konsumen dalam berbelanja menggunakan aplikasi lazada.
2. Dalam transaksi jual beli hendaknya memperhatikan etika jual beli sesuai dengan tuntunan syariah, agar jual beli tersebut mendapatkan keberkahan serta dapat memberikan kemaslahatan bagi penjual maupun pembeli saat menggunakan produk tersebut.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menganalisis dan meneliti lebih mendalam terkait kepuasan berbelanja menggunakan aplikasi lazada, agar menjadi referensi lebih lengkap kepada semua pihak yang membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, I. (2003). *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif*. Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor.
- Ali, Nurfadilla Nur. *Teori Kepuasan Konsumen*. No. fxyzny. Center for Open Science, 2022.
- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assegaff, Y. A., Damayanti, C., & Suryo, H. (2015). *Kerjasama Sister City Kota Yogyakarta-Distrik Commewijne Suriname Dalam Bidang Kebudayaan Tahun 2011-2014*. Transformasi.
- Etik kurniawati, (2021) “Peran Lazada Dalam Perkembangan Produk Lokal Usaha Kecil Menengah (Ukm) Di Indonesia”
- Faisal Reza, *64strategi Promosi Penjualan Online Lazada.Co.Id*. Bank Mandiri Tbk Jl. Tanah Abang Timur No.11 Jakarta Pusat 10110
- Hamizar, A., & Ambon, E. I. I. (2010). *Pergeseran Perilaku Konsumen Dalam Minat Beli Ulang Berdasar Produk Website (Analisis Perubahan Model Bisnis Terhadap Pilihan Konsumen)*. European Journal of Marketing
- Handi Irawan, *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan, Pertama*. (Jakarta: PT Gramedia, 2008)

Haryanti, S. (2010). *Rancang Bangun Sistem Informasi E-Commerce Untuk Usaha Fashion Studi Kasus Omah Mode Kudus*. Speed-Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi.

Hilda Aprilia Pratiwi, Skripsi: *Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Treveloka Di Yogyakarta*, (Universitas Negeri Yogyakarta, 2018)

Huda, dkk "Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Konsumen Pada Situs Belanja Online Lazada (Studi kasus pada konsumen Mahasiswa Universitas Islam Malang)." *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 8.12 (2019).

Hidayat, Sarif, Hari Suryantoro, and Jansen Wiratama. "Pengaruh Media Sosial Facebook Terhadap Perkembangan E-Commerce Di Indonesia." *Simetris: (Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer* 8.2 2017)

Ignatius Angga Prasetya Primadiawan, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Eka*, (Universitas Sanata Dharma, 2010)

Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004)

Iriantini, D. B. (2022). *Menciptakan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan E-Commerce Shopee*. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(2).

Ismawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unismuh Makassar.* (UNISMU, SKRIPSI 2019)

Jamaluddin, J. (2017). *Konsep Dasar Muamalah & Etika Jual Beli (al-Ba'i) Perspektif Islam.* Tribakti: Jurnal Pemikiran Keislaman, 28(2).

Melfa Yola, Duwi Budianto, *analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode importance performance analysis (ipa).* 1 maret 2013.

Miles, Dkk. *"Analisis Data Kualitatif,. Buku sumber tentang metode-metode baru"*, (Jakarta: Universitas Indonesia Pres, 2007)

Mujib, dkk. *"Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja."* (Jurnal Pendidikan Ekonomi 3.1 2018).

Ni Wayan Widya Ekarani, dkk, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Shopee,* (Jurnal Matematika Vol. 11(1) 2022)

Nistrina, D. N. (2015). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).

Noer, M. A., Ahmad, R., & Wahidah, I. N. (2021). *Teori Kepuasan Konsumen.*

Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode penelitian kualitatif.* Solo: Cakra Books, 1(1).

Nugroho, A., & Magnadi, R. H. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. Diponegoro Journal of Management*

Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Edisi Revisi 13,)

Pradana, M. (2015). *Klasifikasi bisnis E-Commerce di Indonesia. Modus*, 27(2).
Veithzal rivai zainal. *Ekonomi mikro islam*. Jakarta, 2018 hal.246

Prasetio, A., Ashoer, M., Hutahaean, J., Simarmata, J., Samosir, R. S., Nugraha, H., ... & Manullang, S. O. (2021). *Konsep Dasar E-Commerce*. Yayasan Kita Menulis

Rafiah, K. K. (2019). *Analisis pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui E-Commerce di Indonesia*. Al Tijarah, 5(1).

Rakhmawati, N. A., Permana, A. E., Reyhan, A. M., & Rafli, H. (2021). *Analisa transaksi belanja online pada masa pandemi COVID-19*. Jurnal Teknoinfo, 15(1),

Rakhmawati, N. A., Permana, A. E., Reyhan, A. M., & Rafli, H. (2021). *Analisa transaksi belanja online pada masa pandemi COVID-19*. Jurnal Teknoinfo, 15(1), 32-37.

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* (Depok: Salemba Empat, 2001)

- Ranto, D. W. P. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja pada toko Modern di Yogyakarta*. JBTI: Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi
- Ridwan, M. (2018). *Keputusan Pembelian Melalui Situs Belanja Online Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Lazada di Medan)*” (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Rima Dwi Oktiana, *Analisis Kepuasan Pelanggan Setelah Melakukan Pembelian Secara Online (Studi Kasus pada Konsumen Shopee di Pesma An Najah (Purwokerto 2019)*
- Romindo, R., Muttaqin, M., Saputra, D. H., Purba, D. W., Iswahyudi, M., Banjarnahor, A. R., ... & Simarmata, J. (2019). *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Yayasan Kita Menulis.
- Salim, M. (2017). *Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam*. Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan, 6(2),
- Saskia, M. (2021). *Analisis Kualitas Layanan Lazada Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Setiawan, N., Winati, F. D., Achmadi, R. E., & Shafira, Y. P. (2016). *Analisis Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Statistik (Studi Kasus Di Website E-Commerce Lazada)*.

shihab Quraish, tafsir al-misbah “*pesan, kesan, dan keserasian al-qur’an*”
volume 3.

Sugiono, *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: CV, AlfaBeta).

Sulistyo Basuki. ” *Metode Penelitian.*” (Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia,)

Suruji, R. S., Nisrina, D. N., & Rifai, M. (2020). *Perlindungan Konsumen Terhadap Jual
Beli Online (Suatu Kajian Uupk, Etika Bisnis Islam Dan Hukum Islam)*. Jurnal
Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 5(2),

Syaifullah MS, *Perdagangan Terlarang Menurut Islam Dalam Tinjauan Maqashid Al-
Syari’ah*. Jurnal Hunafa Vol. 4 No. 3.

Trisnadewi, dkk. *Pengaruh kepuasan konsumen memediasi harga terhadap
loyalitas konsumen dalam berbelanja pada florist online di Denpasar.* (
Diss. Udayana University, 2017)

Vivi serila, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Toko Online TokoPedia
terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai
Variabel Mediasi*, (universitas Sanata Dharma 2019).

Wahyuni, S. (2013). *Teori Konsumsi Dan Produksi Dalam Perspektif Ekonomi
Islam*. Akuntabel, 10(1).

Wakanno, T. P. (2022). *Pengaruh Kenyamanan Berbelanja, Kualitas Pelayanan
Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret*

(Studi Pada Konsumen Indomaret di Kota Ambon) (Doctoral dissertation,
Stie Malangkececwara).

Wigati, S. (2011). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Maliyah:
Jurnal Hukum Bisnis Islam, 1(1).

Yashinta Asteria Norhermaya, “*Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Kasus Online Store Lazada.Co.Id)*,” (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2016)

Yuni septiani ,*analiis kualitas layanan sistem informasi akademik universitas abdurrafter hadap kepuasan pengguna menggunakan metodesevqual,* jurnal teknologi dan opensourcee-issn:2622-1659vol.3no.1,juni 2020.



LAMPIRAN







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI AMBON

Jl. Dr. H. Tamizi Taher Kebun Cengkeh Batu Merah Atas - Ambon 97128
Website: <http://iainambon.ac.id>, email: humas@iainambon.ac.id
Facebook, youtube, twitter: iain ambon, Instagram: iain_ambon82

Nomor : B- 315 /In.09/1/1-d/PP.00.9/02/2023
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Ambon, 21 Januari 2023

Kepada Yth ;

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Assalamu'alikum Wr. Wb

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ambon, Nomor: B-008/In.09/5/2.a/TL.00/02/2023 tanggal 17 Februari 2023, Perihal Izin Penelitian terhadap mahasiswa:

Nama : Khoiril Ikhwan
NiM : 190105021
Semester : VIII (delapan)
Prodi/Fakultas : Ekonomi Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian : "Analisis Kepuasan Berbelanja Mahasiswa IAIN Ambon Menggunakan Jasa E-Commerce Pada Aplikasi Lasada"
Lokasi Penelitian : Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ambon
Waktu Penelitian : 17 Februari 2023 s/d 17 Maret 2023

Dengan ini kami menyetujui dan mengizinkan kegiatan penelitian mahasiswa tersebut dalam rangka penyelesaian Skripsi sebagai tugas akhir studi dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Menjunjung tinggi Etika, Moral dan Budaya Akademik Perguruan Tinggi
2. Mentaati semua ketentuan / peraturan yang berlaku serta memperhatikan keamanan dan ketertiban umum
3. Melaporkan hasil kegiatan penelitian setelah selesai pelaksanaan penelitian sesuai waktu yang ditentukan

Demikian surat Izin Penelitian ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu'alikum Wr.Wb

Kepala Biro AUAK,



Abd. Jamaludin Bugis

Tembusan Yth ;

- Rektor sebagai laporan
- Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
- Mahasiswa bersangkutan