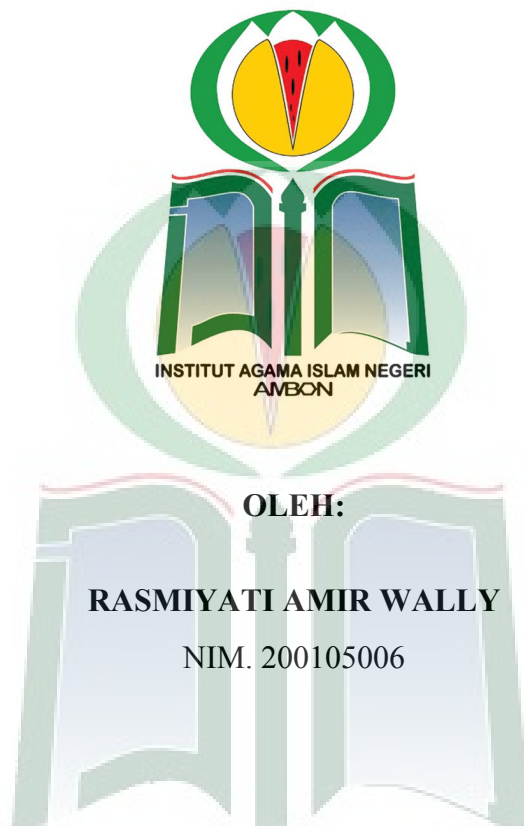


**KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
ONLINE SHOP (STUDI PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN
KEUANGAN SYARIAH IAIN AMBON)**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI AMBON**

2024

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi *Online Shop* (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Keuangan Syariah IAIN Ambon)” yang disusun oleh saudari nama **Rasmiyati Amir Wally**, **Nim. 200105006** Mahasiswi Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ambon IAIN Ambon, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah, yang diselenggarakan pada tanggal 09 Juli 2024 dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana **Ekonomi Syariah (SE)** di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Program Studi Ekonomi Syariah.

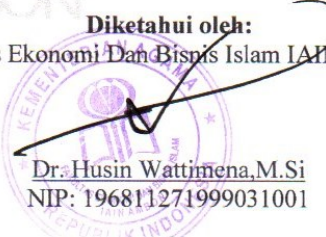
Demikian persetujuan ini di berikan untuk proses selanjutnya.

Ambon, 09 Juli 2024 M
3 Muharram 1446 H

DEWAN PENGUJI

Ketua sidang	: Dr. Djumadi, M.HI	(.....)
Sekretaris sidang	: Dety Aryani Relubun, M.Si	(.....)
Penguji I	: Dr. Fadli, M.M	(.....)
Penguji II	: Ardhiatul Halima Tuasalamony, M.Ak	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Husin Wattimena, M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Arizal Hamizar, M.Si	(.....)

Diketahui oleh:
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Ambon


Dr. Husin Wattimena, M.Si
NIP: 196811271999031001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rasmiyati Amir Wally

NIM : 200105006

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : **Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi Online Shop (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Keuangan Syariah IAIN Ambon)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini, benar-benar hasil penelitian dan merupakan karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikan, tiruan, plagiat atau di bantu orang lain secara keseluruhan, maka skripsi dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Ambon, 18 Juli, 2024

Yang Menyatakan



Rasmiyati Amir Wally
Nim. 200105006

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan.
Dengan bermodal yakin merupakan obat mujarab penumbuh
semangat hidup”*

*“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah
mu. Lebarakan lagi rasa sabar mu. Jatuh bangkit lagi dan jangan
pernah menyerah. Sehingga kamu tahu betapa hebatnya dirimu
yang sudah berjuang sampai di titik ini.”*

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah:5)

PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan syukur alhamdulillahirobbil alamin,
sungguh sebuah perjuangan yang cukup Panjang telah aku lalui
untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia
yang kurasakan ini akan aku persembahkan kepada orang-
orang yang ku sayangi dan berarti dalam hidupku:*

- *Orang tuaku yang tercinta dan tersayang, untuk cinta pertamaku, Bapak La Amiru atas segala pengorbanan dan tulus kasih. Semoga ayah sehat dan bahagia selalu, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau berkerja keras dan mendidik, mendoakan memberikan semangat dan motivasi, tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana. Pintu surgaku, ibu Sumarni beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi penulis, beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau tiada henti memberikan semangat, serta doa yang mengiringi Langkah penulisan sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.*
- *Kepada saya sendiri Rasmiyati Amir Wally yang telah berjuang dan melewati rintangan*

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat, taufik, hidayah dan ridhonya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir penulis untuk memahami sebagai persyaratan untuk memenuhi ujian sarjana dalam memperoleh sarjana pada program studi Ekonomi syariah pada Institut Agama Islam Negeri Ambon (IAIN Ambon). Dengan judul **“Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen dalam transaksi online shop (studi pada mahasiswa prodi manajemen keuangan syariah IAIN Ambon).”**

Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW, sahabat-sahabatnya, serta kaum muslimin yang mengikuti jejak yang telah menunjukkan jalan yang benar dan diridhoi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin diselesaikan dengan baik, tanpa usaha, kerja keras, bantuan, pendapat, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak mulai dari judul skripsi ini disempurnakan, khususnya kepada kedua pembimbing, ketua jurusan Ekonomi syariah, dan semua dosen pada institut agama islam negeri IAIN Ambon. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada: Ayahanda tercinta La Amiru dan Ibunda tersayang Su Marni yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih sayang serta kakak Yani, Yana, abang Oyong dan adik Juanda, Nadya yang telah menjadi motivator dan penyemangat kepada penulis tanpa mengenal lelah serta segala daya dan upaya sehingga penulis melanjutkan jenjang pendidikan ke perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon. Dan pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Orang tuaku yang tercinta dan tersayang, untuk cinta pertamaku, Bapak La Amiru atas segala pengorbanan dan tulus kasih. Semoga ayah sehat dan bahagia selalu, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau berkerja keras dan mendidik, mendoakan

memberikan semangat dan motivasi, tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana. Pintu surgaku, ibu Sumarni beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi penulis, beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau tiada henti memberikan semangat, serta doa yang mengiringi Langkah penulisan sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.

2. 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 Rektor 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
3. 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
4. Bapak Darwis Amin M.Si, Selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah, Ibu Nahriah Latuconsina M.Esy, Selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah yang telah memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis.
5. Pembimbing I, Bapak Dr. Husin Wattimena, M.Si dan Pembimbing II, Bapak Arizal Hamizar, M.Si saya yang telah sabar membimbing mengarahkan serta memberikan motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Dr. Fadli, M.M dan ibu Ardhiatul Halima Tuasalamony, M.Ak selaku penguji I dan II saya yang telah mengarahkan dan memberi masukan yang sifatnya membangun.
7. Seluruh dosen dan asisten dosen diruanglingkup institut Agama Islam Negeri Ambon, khususnya di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kepala perpustakaan institut agama islam negeri Ambon beserta stafnya yang menyediakan fasilitas yang di butuhkan.
9. Kepada teman-teman perjuangan angkatan 2020 prodi ekonomi syariah yang sama-sama bersama sampai di akhir studi ini.

10. Kepada teman-teman perjuangan angkatan 2020 prodi ekonomi syariah A atas dukungan, motivasi, serta semangat yang telah memberikan kepada saya dalam menyusun skripsi saya.
11. Saudaraku, Juanda Amir Wally, abang Oyong, Fitriani Wabula, S.Pd., Fitriyana Wabula, S.Pd, Lisherwanti Wabula, S.Pd., ade-adeku Nadya, Oka, Ama, Nayla, Nina, Acil, Oyong, Wanda, dan Marlon.
12. Teristimewa: Anggun Fahria Soamole, Rahmat Syahdu Rumata, Asmi Ningsi Umasugi, Ahmad Baqir Bugis, Zaki Maarif Abdul Rahman, Rahayu Febrianti Amun, Fitriani Ali, dan Sarbanun Loilatu.
13. Teman-teman Sahabat Asyra Ghalizha Waleuru, Ayu Keliwouw, Ahmad, Tanti Darti, Nani, Eka Novrianti Amahoru, Arfidin Gade, Saifullah, Andi Fatma, Niar Cahyanti Syaputri, Astary Papaliya, Teman-teman Sri Rahayu Parry, Samli Rumaili, Muhammad Almin Kaliky, Moh, Taher Hatala, dan Adrian Keliwida.
14. Semua pihak yang tidak tercantum namanya saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Terimakasih untuk diri saya sendiri karena sudah berani dan kuat untuk melalui tahapan demi tahapan selama di dunia perkuliahan ini, dan tetap semangat untuk jalani proses-proses selanjutnya.

Semoga semua amal baik mendapat balasan Allah SWT. Amin. Karya ini saya persembahkan untuk almamater IAIN Ambon.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Ambon, 16 Juli. 2024

Penulis



Rasmiyati Amir Wally
Nim. 200105006

ABSTRAK

Nama : Rasmiyati Amir Wally (NIM: 200105006)
Pembimbing I : Dr. Husin Wattimena, M.Si
Pembimbing II : Arizal Hamizar, M.Si
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul skripsi :Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi Online Shop (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Keuangan Syariah Iain Ambon.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang pandangan Ekonomi Islam tentang Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi *Online Shop*. Penelitian mengambil lokasi pada Kampus IAIN Ambon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu suatu jenis penelitian yang menggambarkan kejadian, fenomena yang terjadi dilapangan sebagaimana adanya sesuai dengan kenyataan yang ada. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi terkait perilaku konsumen kepercayaan dan kepuasan dalam *online shop*.

Hasil Peneliti menunjukan bahwa. 1. Kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap pelanggan pada *online shop* aplikasi *Shopee* dan *Tiktok* merupakan faktor utama dalam memicu minat konsumen untuk melakukan pembelian secara *online* dimana semakin tinggi derajat kepercayaan konsumen maka semakin tinggi pula tingkat pembelian niat konsumen bahkan dilakukan secara berulang-ulang. Kepuasan konsumen dalam transaksi *online shop* adalah dengan semakin meningkatnya kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi maka *online shop* memiliki reputasi yang baik, sehingga terciptanya kepuasan konsumen untuk menggunakan secara berkelanjutan. 2. Bagaimana kepercayaan dan kepuasan terkait transaksi jual beli *online* dalam perspektif ekonomi islam mengatakan *online shop* adalah sebuah transaksi *online* harus tetap berpegang pada prinsip dan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti menghindari gharar dan maysir. Namun terdapat akad wakalah dalam sistem keagenan jual beli *online* karena agen adalah perorangan atau badan usaha yang membantu pengusaha dalam menjual barang kepada pelaku usaha lain.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Online Shop, Ekonomi Islam.

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi*

1. Konsonan

Huruf-huruf Arab ditransliterasi ke dalam huruf Latin sebagai berikut:

<i>b</i>	:	ب	<i>z</i>	:	ز	<i>f</i>	:	ف
<i>t</i>	:	ت	<i>s</i>	:	س	<i>q</i>	:	ق
<i>ts</i>	:	ث	<i>sy</i>	:	ش	<i>k</i>	:	ك
<i>j</i>	:	ج	<i>sh</i>	:	ص	<i>l</i>	:	ل
<i>h</i>	:	ح	<i>dh</i>	:	ض	<i>m</i>	:	م
<i>kh</i>	:	خ	<i>th</i>	:	ط	<i>n</i>	:	ن
<i>d</i>	:	د	<i>dz</i>	:	ظ	<i>h</i>	:	ه
<i>dz</i>	:	ذ	'	:	أ	<i>w</i>	:	و
<i>r</i>	:	ر	<i>g</i>	:	غ	<i>y</i>	:	ي

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika hamzah tersebut terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (')

2. Vokal dan Diftong

- a. Vokal atau bunyi (a), (i), dan (u) ditulis dengan ketentuan sebagai berikut :

	pendek	panjang
fathah	a	ā
kasrah	i	ī
dhummah	u	ū

- b. Diftong yang sering dijumpai dalam ttransliterasi ialah (ay) dan (aw), misalnya *bayn*(بين) dan *qawl* (قول).

3. Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda.

4. Kata sandang *al-* (*alif lām ma'rifah*) ditulis dengan huruf kecil, kecuali jika terletak di awal kalimat. Dalam hal ini kata tersebut ditulis dengan huruf besar (*Al-*), contohnya :

Menurut pendapat al-Zuhaili, kaedah tersebut....

Al-Zuhaili berpendapat bahwa kaedah tersebut....

Tā' marbutah (ة) ditransliterasi dengan *t*, tetapi jika *tā' marbutah* terletak di akhir kalimat, maka ia di transliterasi dengan huruf "h". contohnya : *Al-risālah al-mudarrisah*

5. Kata atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah istilah arab yang belum menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia. Adapun istilah yang sudah menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam Bahasa Indonesia, tidak ditulis lagi menurut cara transliterasi di atas, misalnya perkataan Alquran (dari Al-Qur'an), dan sunnah.

Bila istilah itu menjadi bagian dari teks yang harus ditransliterasi secara utuh, misalnya :

Fiy Dzilāl al-Qur'ān;

Al-Sunnah qabl al-tadwīn;

Al-'Ibarat bi 'umum al-lafzh lā bi khushūsh al-sabab

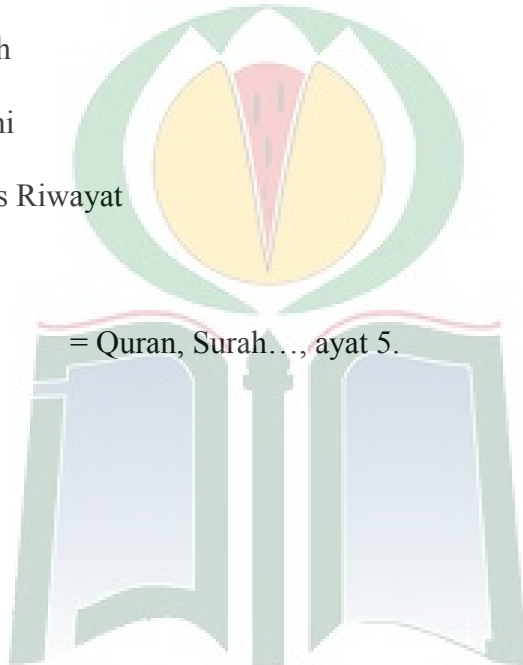
6. Lafzh al-jalalah (الله) yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudhāf ilayh* (frasa nominal) ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contohnya : *dinullāh, billāh*

Adapun *tā' marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf **t**. contohnya :*hum fiy raḥmatillāh*

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah :

1. Swt. = *Subhānah wa ta'ālā*
2. Saw. = *Shalla Allāh 'alayhi wa sallam*
3. R.a. = *Radhy Allah anh*
4. H. = Hijriah
5. M. = Masehi
6. H.R = Hadits Riwayat
7. w. = wafat
8. Q.S. (...) : 5 = Quran, Surah..., ayat 5.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENYATAAN KEASILAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Batasan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	12
F. Definisi Operasional	13
BAB II. KAJIAN TEORI.....	15
A. Landasan Teori	15
1. Kepercayaan Konsumen	15
2. Kepuasan Konsumen	21
3. Jual beli.....	27
4. Transaksi Online shop	38
B. Penelitian Relevan	49
BAB III. METODE PENELITIAN.....	50
A. Jenis Penlitan	50
B. Latar dan Waktu Penelitian	50
C. Instrumen Penelitian	51
D. Informasi Penelitian.....	51
E. Sumber Data	51
F. Teknik pengumpulan Data	52
G. Teknik Analisis Data	54
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. C Latar Belakang Penelitian	56
B. Hasil Temuan Penelitian.....	60
1. Kepercayaan Konsumen Dalam transaksi Online shop Pada mahasiswa MKS IAIN Ambon	60

2. Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi Online Shop pada Mahasiswa MKS IAIN Ambon	67
3. Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen dalam transaksi online Shop perspektif Ekonomi Islam.....	77
BAB V. PENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Implikasi	83
C. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	88

