

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, ULASAN PELANGGAN, DAN
PELAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN
MUSLIM PADA PLATFORM SHOPEE DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun)

Jurusan Akuntansi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:

WILIANA

2282130038

**JURUSAN AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON**

2026

ABSTRAK

WILIANA. NIM: 2282130038 PENGARUH KUALITAS PRODUK, ULASAN PELANGGAN, DAN PELAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN MUSLIM PADA PLATFORM SHOPEE DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas produk, ulasan pelanggan, dan pelayanan pengiriman terhadap minat beli ulang konsumen Muslim di Kecamatan Kaliwedi serta menguji peran kepuasan sebagai variabel moderasi. Perkembangan teknologi digital telah mendorong Shopee menjadi salah satu platform e-commerce utama di Indonesia. Namun, di Kecamatan Kaliwedi, masih ditemukan konsumen yang belum merasa puas dan enggan melakukan pembelian ulang akibat kualitas produk yang tidak konsisten, ulasan pelanggan yang kurang sesuai dengan kondisi sebenarnya, serta keterlambatan pengiriman. Bagi konsumen Muslim, faktor-faktor tersebut penting karena berkaitan dengan nilai kejujuran dan etika bisnis Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS*. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 konsumen Muslim pengguna Shopee di Kecamatan Kaliwedi yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui pengujian model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) untuk memastikan validitas, reliabilitas, dan hubungan antarvariabel penelitian..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai t-statistik $3,00 > 1,65$ dan p-value $0,00 < 0,05$. Ulasan pelanggan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai t-statistik $1,70 > 1,65$ tetapi p-value $0,09 > 0,05$. Sementara itu, pelayanan pengiriman tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai t-statistik $0,71 < 1,65$. Nilai R-Square menunjukkan bahwa sebesar 78,4% variasi minat beli ulang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dalam model penelitian ini. Dengan demikian, kualitas produk menjadi faktor utama yang memengaruhi minat beli ulang konsumen Muslim pengguna Shopee di Kecamatan Kaliwedi.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Ulasan Pelanggan, Pelayanan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang.

ABSTRACT

WILIANA. Student ID: 2282130038 THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, CUSTOMER REVIEWS, AND DELIVERY SERVICE ON REPURCHASE INTENTION OF MUSLIM CONSUMERS ON THE SHOPEE PLATFORM DISTRICT WITH SATISFACTION AS A MODERATING VARIABLE

This study aims to analyze the influence of product quality, customer reviews, and delivery service on the repurchase intention of Muslim consumers in Kaliwedi District, as well as to examine the role of customer satisfaction as a moderating variable. The development of digital technology has encouraged Shopee to become one of the leading e-commerce platforms in Indonesia. However, in Kaliwedi District, there are still consumers who are dissatisfied and reluctant to make repeat purchases due to inconsistent product quality, customer reviews that do not accurately reflect actual conditions, and delivery delays. For Muslim consumers, these factors are important because they are closely related to the values of honesty and Islamic business ethics.

This study employed a quantitative approach using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with the assistance of SmartPLS software. Primary data were obtained through questionnaires distributed to 100 Muslim consumers using Shopee in Kaliwedi District who were selected using a simple random sampling technique. The collected data were then analyzed through the evaluation of the measurement model (outer model) and structural model (inner model) to ensure the validity, reliability, and relationships among the research variables.

The results showed that product quality had a positive and significant effect on repurchase intention, with a t-statistic value of $3.00 > 1.65$ and a p-value of $0.00 < 0.05$. Customer reviews had a positive but insignificant effect on repurchase intention, with a t-statistic value of $1.70 > 1.65$ but a p-value of $0.09 > 0.05$. Meanwhile, delivery service was not found to have a significant effect on repurchase intention, with a t-statistic value of $0.71 < 1.65$. The R-Square value indicated that 78.4% of the variance in repurchase intention could be explained by the variables included in the research model. Therefore, product quality is the main factor influencing the repurchase intention of Muslim consumers using Shopee in Kaliwedi District.

Keywords: Product Quality, Customer Reviews, Delivery Service, Customer Satisfaction, Repurchase Intention.

ملخص

ويلياتنا، رقم القيد: ٢٢٨٢١٣٠٠٣٨ أثر جودة المنتج، ومراجعات العملاء، وخدمات التوصيل في نية الشراء لدى المستهلكين المسلمين على منصة شوبي (Shopee) مع الرضا بوصفه متغيراً معديلاً.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة المنتج، ومراجعات العملاء، وخدمات التوصيل في نية إعادة الشراء لدى المستهلكين المسلمين في منطقة كالي ويدي، كما هدفت إلى اختبار دور الرضا بوصفه متغيراً معديلاً. وقد أسهم التطور المتسارع في التكنولوجيا الرقمية في جعل منصة شوبي إحدى أبرز منصات التجارة الإلكترونية في إندونيسيا. ومع ذلك، لا يزال بعض المستهلكين في منطقة كالي ويدي غير راضين ومترددون في إعادة الشراء بسبب عدم ثبات جودة المنتجات، وعدم توافق بعض مراجعات العملاء مع الواقع الفعلي، إضافة إلى تأخر عمليات التوصيل. وتكتسب هذه العوامل أهمية خاصة لدى المستهلك المسلم؛ لارتباطها بقيم الصدق والأخلاق في المعاملات التجارية الإسلامية.

اعتمدت الدراسة المنهج الكمي، واستخدمت أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) القائم على تقنية المربعات الصغرى الجزئية (PLS) من خلال برنامج SmartPLS. وتم الحصول على البيانات الأولية عبر توزيع استبيانات على عينة مكونة من (100) مستهلك مسلم من مستخدمي منصة شوبي في منطقة كالي ويدي، تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة. وبعد جمع البيانات، تم تحليلها من خلال اختبار نموذج القياس والنموذج الهيكلي للتحقق من الصدق والثبات والعلاقات بين متغيرات الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن جودة المنتج تؤثر تأثيراً إيجابياً ومعنوياً في نية إعادة الشراء، حيث بلغت قيمة الإحصاء التائي ٣,٠٠ وهي أكبر من ١,٦٥، كما بلغت قيمة مستوى الدلالة ٠,٠٠ وهي أقل من ٠,٠٥. كما تبين أن مراجعات العملاء تؤثر تأثيراً إيجابياً ولكن غير معنوي في نية إعادة الشراء، إذ بلغت قيمة الإحصاء التائي ١,٧٠ وهي أكبر من ١,٦٥، في حين بلغت قيمة مستوى الدلالة ٠,٠٩ وهي أكبر من ٠,٠٥. أما خدمات التوصيل فلم يثبت وجود تأثير معنوي لها في نية إعادة الشراء، حيث بلغت قيمة الإحصاء التائي ٠,٧١ وهي أقل من ١,٦٥. كما أظهرت قيمة معامل التحديد أن نسبة ٧٨,٤٪ من التباين في نية إعادة الشراء يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات المدرجة في نموذج الدراسة. وبناءً على ذلك، تُعد جودة المنتج العامل الرئيس المؤثر في نية إعادة الشراء لدى المستهلكين المسلمين المستخدمين لمنصة شوبي في منطقة كالي ويدي.

الكلمات المفتاحية: جودة المنتج، مراجعات العملاء، خدمات التوصيل، رضا العملاء، نية إعادة الشراء.

UINSSC

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, ULASAN PELANGGAN, DAN PELAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN MUSLIM PADA PLATFORM SHOPEE DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S. Akun)

Pada Jurusan Akuntansi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

WILIANA

2282130038

Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Usman S.Sos., M.Si

NIP.197804162011011003



Mariyah Ulfah M.E Sy

NIP.198008052017013201

Mengetahui:

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah,



H. Ridwan Widagdo, SE., M.Si.

NIP.197303042007101002

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **WILIANA**, NIM: **2282130038** dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PRODUK, ULASAN PELANGGAN, DAN PELAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN MUSLIM PADA PLATFORM SHOPEE DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**".

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasyahkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Usman S.Sos M.Si

NIP.197804162011011003



Mariyah Ulfah M.E Sy

NIP. 198008052017013201

Mengetahui:

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah,



H. Ridwan Widagdo, SE., M.Si.

NIP. 197303042007101002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PRODUK, ULASAN PELANGGAN, DAN PELAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN MUSLIM PADA PLATFORM SHOPEE DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**". Oleh **WILIANA**, NIM: **2282130038**, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 02 Juni 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun) pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah:

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,



H. Ridwan Widagdo, SE., M. Si

Abadul Muizz Abdul Wadud Kasyful

Anwar, M. Si, Ph.D

NIP. 197303042007101002

NIP. 198708272019031009

Penguji I,

Penguji II,



H. Ridwan Widagdo, SE., M. Si

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.

NIP. 197303042007101002

NIP. 197309302007102001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **WILIANA**

NIM : **2282130038**

Tempat Tanggal Lahir : Ketapang, 23 Juli 2005

Alamat : DUSUN III RT 023/RW 012 KALIWEDI KIDUL

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PRODUK, ULASAN PELANGGAN, DAN PELAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN MUSLIM PADA PLATFORM SHOPEE DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**" ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 02 Juni 2026

Saya menyatakan,



WILIANA

NIM. 2282130038

UINSSC

KATA PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kesabaran, kesempatan serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi teladan dan panutan bagi seluruh umat manusia di dunia.

Dengan terselesaikannya skripsi ini, saya ingin mempersembahkan perjuangan saya selama menempuh jenjang pendidikan Strata 1 (S1) dalam bentuk karya kecil sederhana untuk orang-orang yang paling saya kasihi, yaitu Ibu dan Ayah saya yang telah memberikan dukungan baik dari segi tenaga maupun materi, serta selalu mendoakan saya hingga bisa ada pada titik ini, yaitu titik yang selama ini telah ditunggu-tunggu oleh saya maupun kedua orang tua saya. Orang tua menjadi sumber semangat yang paling utama untuk menyelesaikan karya tulis sederhana ini. Skripsi ini tidak akan terselesaikan jika bukan karena doa orang tua dan dukungan teman-teman yang selalu menguatkan saya hingga saya dapat bertahan memikul tanggung jawab ini.

Skripsi ini telah menjadi tanda bukti bahwa saya telah menyelesaikan satu tanggung jawab yang sudah mereka harapkan kepada saya. Ucapan terima kasih dari saya kepada kedua orang tua saya yang tak henti-hentinya mendoakan serta memberi dorongan kepada saya agar saya lebih semangat dan tidak mudah menyerah dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih Ayah dan Ibu yang sudah menjadikan saya sebagai harapan kalian. Mungkin saya anak yang jauh dari kata sempurna, tetapi saya akan selalu berusaha untuk menjadi anak yang dapat membanggakan dan juga akan selalu berusaha untuk dapat membahagiakan Ayah dan Ibu kelak. Sekali lagi saya sampaikan terima kasih untuk kedua orang tua saya yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk anaknya.

Salam sayang dari anak kalian, **Wiliana**.

MOTTO

"Barangsiapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Karena setiap angka dan transaksi adalah amanah, maka tuntaskanlah dengan penuh kejujuran."

-Wiliana-

"Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah melangkah yang tidak pernah gagal."

- Buya Hamka-

"Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu, bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia"

-Baskara Putra-Hindia-

UINSSC

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet

س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Ki
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	A
ِ	Kasrah	i	I

ـَ	Dammah	u	U
----	--------	---	---

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَ...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...إِ...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إِ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā

- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةُ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u

- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ
rāziqīn/ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا
Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ
Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ
rahīm Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

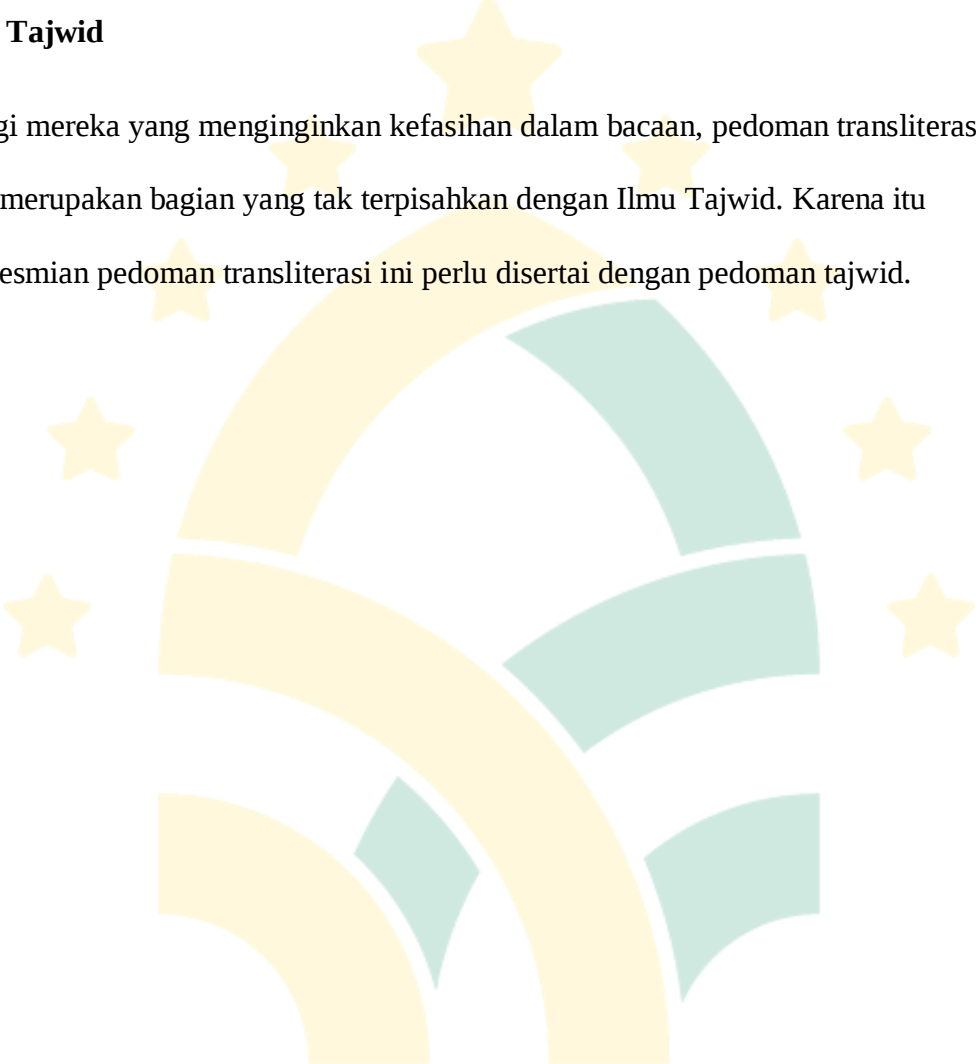
Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- | | | |
|---|-----------------------------|---------------------------------------|
| - | اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ | Allaāhu gafūrun rahīm |
| - | لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا | Lillāhi al-amru jamī'an/Lillāhil-amru |
| | jamī'an | |

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



UINSSC

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik baiknya. Sholawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Semoga dalam penulisan skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PRODUK, ULASAN PELANGGAN, DAN PELAYANAN PENGIRIMAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN MUSLIM PADA PLATFORM SHOPEE DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI" mampu memberikan manfaat baik pembaca, pihak akademik, non akademik, dan khususnya untuk diri sendiri.

Sebuah pencapaian yang besar bagi penulis karena dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu dan didukung dari keluarga, sahabat dan berbagai pihak lainnya. Penulis juga menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak H. Ridwan Widagdo, SE., M.Si. selaku Ketua Prodi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

4. Bapak Usman, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran, petunjuk, serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Mariyah Ulfah, M.E. Sy selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran, petunjuk, serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Prodi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama kuliah.
7. Bapak/Ibu staff yang ada di Prodi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. *Last but not least*, anak perempuan bernama Wiliana. Ya diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri yang telah diam-diam berjuang tanpa henti. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah karena kondisi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski telah menghadapi tekanan tapi tetap diperjuangkan. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang Tuhan berikan. Tetap semangat untuk terus berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit untuk bisa bertahan sampai dititik ini, terima kasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Penulis berdoa agar langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi

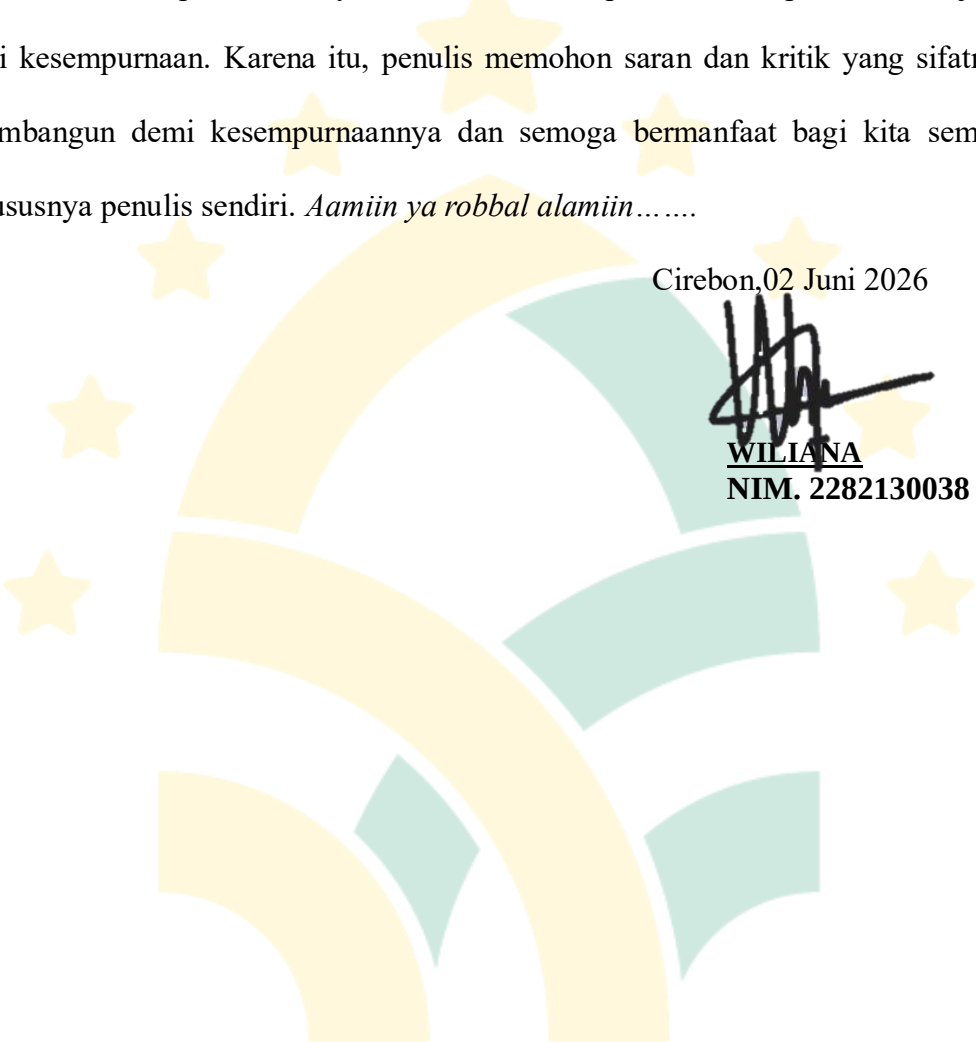
orang-orang baik dan hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab
*Aamiin. God thank you for being me independent women, I know there are
more great ones but I'm proud of this achievement.*

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh
dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya
membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua,
khususnya penulis sendiri. *Aamiin ya robbal alamiin.....*

Cirebon, 02 Juni 2026



WILIANA
NIM. 2282130038



UINSSC

DAFTAR ISI

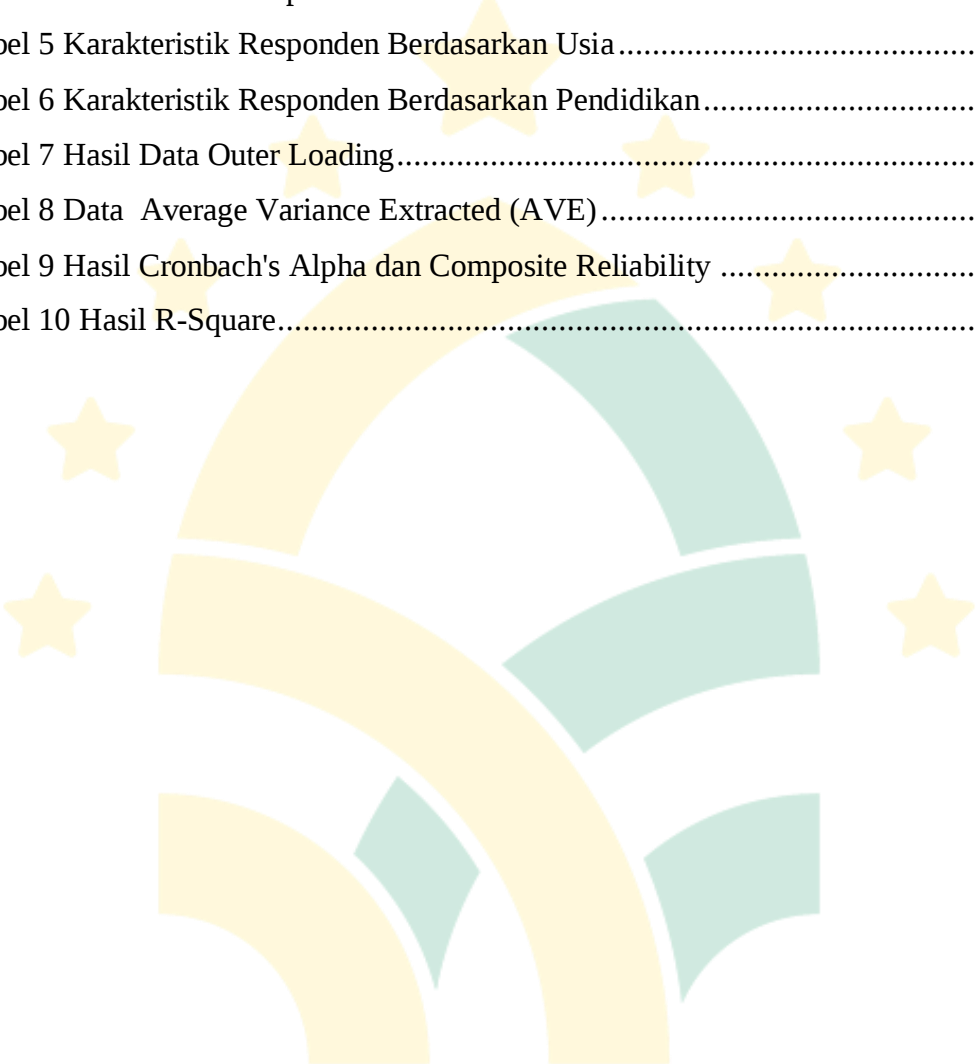
SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ملخص.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTTO.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xi
KATA PENGANTAR	xviii
DAFTAR ISI	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan	9
2. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Kajian Teori	13
1. Grand Theory Penelitian.....	13
2. Model Konseptual <i>Grand Theory</i> Penelitian.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran	32
D. Pengembangan Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A. Metodologi Penelitian.....	37
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37

2. Jenis dan Sumber Data	37
B. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Observasi.....	38
2. Kuesioner	38
3. Dokumentasi.....	39
4. Populasi dan Sampel	39
5. Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	41
C. Teknik Analisis Data	50
1. Analisis Data Deskriptif	50
2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	51
3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian	55
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
2. Hasil Analisis Data	56
B. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	86

UINSSC

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2 Skala Kuesioner	39
Tabel 3 Operasioanl Variabel.....	41
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 7 Hasil Data Outer Loading.....	60
Tabel 8 Data Average Variance Extracted (AVE).....	63
Tabel 9 Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	66
Tabel 10 Hasil R-Square.....	67



UINSSC

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Kunjungan Pada E-commerce	4
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3 Hasil Pengujian HTMT.....	64
Gambar 4 Fornell Larckerr Criterion.....	65
Gambar 5 Model Struktur	68
Gambar 6 Hasil Pengujian Hipotesis	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner	92
Lampiran 3 Hasil Olahdata Statistik.....	96



UINSSC