

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ANTARA
BELANJA *ONLINE* DAN BELANJA LANGSUNG DI TOKO
FISIK PADA MASYARAKAT DESA SIMPANG GONG**



Oleh :
Khoirina Awaliya
2133067

Program Studi: Akuntansi Syariah
Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Kepada :
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK
BANGKA BELITUNG
2026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id fsei@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI
NOMOR : 213/In.40/FS/PP.00.9/09/2026

Berdasarkan Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa, serta merujuk pada Hasil cek plagiasi (*Original Report*) dengan persentase plagiasi sebesar 17%, kemudian diketahui oleh ketua Program studi, maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Khoirina Awaliya
NIM : 2133067
Prodi : Akutansi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Antara Belanja Online dan Belanja Langsung di Toko Fisik pada Masyarakat Desa Simpang Gong

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 8 September 2026
Dekan,



Dr. Hendra Cipta, M.S.I

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khoirina Awaliya

Nim : 2133067

Program studi : Akuntansi Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “analisis tingkat kepuasan konsumen antara belanja online dan belanja langsung di toko fisik pada masyarakat desa simpang gong”. Ini merupakan asli hasil karya dan penelitian penulis sendiri, bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi, sepanjang yang penulis ketahui, tidak terdapat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila dilain waktu ada penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat, apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka umum

Bangka, Mei 2026



Khoirina Awaliya

Nim. 2133067



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN),
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH**

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
email: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi
Saudari Khoirina Awaliya

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Khoirina Awaliya
NIM : 2133067
Program Studi : Akuntansi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Antara
Belanja Online Dan Belanja Langsung Di Toko
Fisik Pada Masyarakat Desa Simpang Gong

Telah layak diajukan kepada Jurusan Akuntansi Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun).

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. H. Iskandar, M. Hum
NIP.1197305252006041003

Bangka, 9 Juni 2026
Pembimbing II

Kiki Listari, M. M
NIP.198912112023212049



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
email: stainbangkabclitong@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal: Skripsi
Saudari Khoirina awaliya

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka kami selaku dosen penguji skripsi berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama	: Khoirina Awaliya
NIM	: 2133067
Program Studi	: Akuntansi Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Antara Belanja Online Dan Belanja Langsung Di Toko Fisik

Telah layak diajukan kepada Jurusan Akuntansi Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun).

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Penguji I

(Rizki, M.Ak.)
NIP. 198911162018011002

Bangka,
Penguji II

(Ratna Kusumadewi, M.A.)
NIP. 199405242020122029



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B- 421/In.40/FS/PP.00.9/09/2026

Skripsi dengan judul: Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Antara Belanja
Online dan Belanja Langsung di Toko Fisik pada
Masyarakat Desa Simpang Gong.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Khoirina Awaliya
N I M : 2133067
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Akutansi Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. Hendra Cipta S.H.I, M.S.I
NIP. 198007132008011010
2. Ketua Program Studi,
Aswin M.E.I
NIP. 198607012020121004
3. Penguji I,
Rizki, M.Ak.
NIP. 198911162018011002
4. Penguji II,
Ratna Kusumadewi, M.A.
NIP. 199405242020122029



telah dimunaqasyahkan pada hari: Jum'at, 26 Juni 2026, dengan nilai B (72.5)
dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar S.Akun.

HALAMAN MOTTO

"Diwajibkan atas kamu berperang, padahal itu tidak menyenangkan bagimu. Tetapi boleh jadi kamu tidak menyukai sesuatu, padahal itu baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui."

(QS. Al-Baqarah: 216)

“kurang cerdas dapat diperbaiki dengan belajar, kurang cakap dapat dihilangkan dengan pengalaman”

(Mohammad Hatta)

“Terus melangkah dengan iman, meski belum memahami hikmahnya”

(Khoirina Awaliya)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT. atas dukungan dari orang-orang tercinta, sehingga saya bisa menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Dengan rasa bangga dan bahagia saya sangat bersyukur dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Teruntuk Ibuku sumber doaku yang paling mustajab yang sangat penulis cintai, terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk pengorbanan, dukungan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih atas nasihat yang diberikan. Terima kasih selalu sabar menghadapi penulis yang terkadang membuat beliau merasa gundah. *I Love You More*.
2. Teruntuk Ayahanda, beliau memang tak pandai dalam mengungkapkan kasih sayangnya secara terang-terangan. Namun penulis dapat merasakan betapa beliau mengusahakan yang terbaik untuk penulis. Terima kasih untuk segala usaha dan perjuangan memenuhi kebutuhan penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini. *i Love You More*.
3. Kakek tercinta, yang selalu menjadi sumber semangat dan kekuatan dalam perjalanan pendidikanku. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dukungan yang telah diberikan. Kakek selalu bahagia melihatku melanjutkan pendidikan hingga perguruan tinggi dan tidak pernah lelah memberikan semangat, baik melalui nasihat maupun bantuan materi. Setiap dukungan yang Kakek berikan menjadi motivasi bagiku untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini.
4. Untuk keluarga besar penulis yang tak kalah penting bagian dari proses penulis, terima kasih untuk *support* yang kalian berikan di belakang penulis. Terima kasih atas dukungan kalian kepada penulis dalam bentuk doa maupun materi. Peran kalian sangatlah berarti bagi penulis.
5. Sahabat-sahabat penulis yang tercinta Sella, Marina, Yuni, Dela yang tahu betapa rumitnya perjalanan dan perjuangan penulis dalam pendidikan ini. Mereka yang selalu mendengar, merangkul, menasehati, serta menghibur penulis ketika penulis di ambang kekecewaan dan keputus asa. Sahabat kecil

penulis, Zaid terima kasih sudah mendukung, menasehati dan banyak membantu dikala penulis sedang kesusahan saat mengerjakan skripsi. Dan sahabat lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan kalian semua.

6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Fauzan. Terima kasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis. terima kasih selalu ada mendengar keluh kesah, memberi semangat, serta do'a kepada penulis. terima kasih atas kesabaran menghadapi berbagai macam *mood* penulis selama mengerjakan tugas akhir ini.
7. *Last but not least*, untuk diriku sendiri terima kasih telah kuat melewati masa-masa sulit ini. Terima kasih untuk pencapaian yang perjalanan ini yang sangat tidak mudah. Terima kasih untuk sabar yang kau mampui dalam perjalanan ini. Terima kasih karena tetap melangkah dengan berani melaului badai-badai yang sering kali membuatmu ingin menyerah. Terima kasih untuk kuat dalam proses ini meski proses yang dilalui tidak semudah orang lain. Meskipun pencapaian berbeda dengan yang lain, terima kasih untuk tidak menyerah dan tetap menyelesaikan pendidikan ini hingga tuntas. *Inna ma'al 'usri yusraa*.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ANTARA BELANJA *ONLINE* DAN BELANJA LANGSUNG DI TOKO FISI PADA MASYARAKAT DESA SIMPANG GONG

Khoirina Awaliya

2133067

Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstrak

Perkembangan teknologi telah mengubah perilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhan melalui kegiatan belanja. Selain belanja langsung di toko fisik, masyarakat kini juga memanfaatkan belanja *online* yang menawarkan kemudahan dalam bertransaksi. Masing-masing metode belanja memiliki kelebihan dan kekurangan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Masyarakat Desa Simpang Gong menggunakan kedua metode tersebut untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari sehingga menarik untuk diketahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen antara belanja *online* dan belanja langsung di toko fisik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan konsumen antara belanja online dan belanja langsung di toko fisik pada masyarakat Desa Simpang Gong.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode komparatif. Populasi penelitian adalah masyarakat Desa Simpang Gong dengan jumlah sampel sebanyak 94 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, uji normalitas, dan uji *Wilcoxon Signed Rank Test* dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap belanja *online* maupun belanja langsung di toko fisik berada pada kategori baik. Berdasarkan hasil uji *Wilcoxon Signed Rank Test* diperoleh bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan konsumen pada belanja *online* dan belanja langsung di toko fisik. Hal ini menunjukkan bahwa kedua metode belanja mampu memberikan tingkat kepuasan yang relatif sama sehingga konsumen dapat memilih metode belanja sesuai dengan kebutuhan, kondisi, dan preferensi masing-masing.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Belanja *Online*, Belanja Langsung di Toko Fisik.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, karena hanya dengan rahmat-Nya proposal skripsi ini bisa diselesaikan. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita habibana wanabiayana wamaulana Muhammad SAW beserta para sahabatnya yang telah membawa kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang menderang seperti yang kita rasakan saat ini.

Penulisan penelitian ini merupakan kajian singkat tentang analisis tingkat kepuasan konsumen antara belanja *online* dan toko fisik di desa Simpang Gong. Penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Janawi, M.Ag selaku rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I, selaku Dekan Fakultas Syariah Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung beserta staf.
3. Bapak Aswin, M.E.I, selaku ketua Prodi Akuntansi Syariah Fakultas Syariah Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta staff, serta Dosen Penasehat Akademik Penulis.
4. Kepada Bapak Dr. Iskandar, M. Hum, dan Ibu Kiki Listari, M. M, selaku dosen pembimbing I dan II yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar di Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
6. Kedua Orang Tua Penulis, Bapak Wanderi dan Ibu Merila, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan telah banyak berkorban demi keberhasilan penulis.
7. Teman-teman penulis, yang selama ini telah berjuang bersama-sama selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentu jauh dari kesempurnaan maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran untuk perbaikan dan kesempurnaan proposal skripsi di masa mendatang.

Bangka,
Yang Bersangkutan

Khoirina Awaliya
Nim. 2133067

DAFTAR ISI	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Hubungan Penelitian Terdahulu Yang Relevan	9
B. Hubungan Antar Variabel	12
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	16
D. Landasan Teoritis	17
E. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Data dan Jenis Data	26
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	30
E. Desain dan Model Penelitian.....	34
F. Instrument Penelitian dan Skala Pengukuran.....	35
G. Teknik Pengumpulan Data	36

	H. Uji Validitas dan Reabilitas.....	37
	I. Analisis Data	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	44
	1. Deskripsi Subjek	44
	2. Pengujian Hipotesis.....	49
	B. Pembahasan	60
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	63
	B. Saran.....	64
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel III.1 Indikator Instrumen Penelitian	36
Tabel III.2 Skala <i>Likert</i>	37
Tabel VI.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel VI.2 Distribusi Frekuensi Belanja <i>Online</i>	49
Tabel VI.3 Distribusi Frekuensi Belanja Langsung Di Toko Fisik.....	48
Tabel VI.4 Hasil Uji Validitas Belanja <i>Online</i>	52
Tabel VI.5 Hasil Uji Validitas Belanja Langsung Di Toko Fisik.....	53
Tabel VI.6 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel VI.7 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel V.8 Hasil Uji <i>Wilcoxon Signed Rank Test (Ranks)</i>	60
Tabel V.8 Hasil Pengujian <i>Wilcoxon Signed Rank Test (Ranks)</i>	61

Daftar Gambar

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian	18
Gambar VI.1 Hasil Uji Validitas Belanja <i>Online</i>	52
Gambar VI.2 Hasil Uji Validitas Belanja Langsung Di Toko Fisik.....	53
Gambar VI.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	56
Gambar VI.4 Hasil Uji Normalitas	58