

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM BERBELANJA MELALUI *ACCOUNT ONLINE SHOP*  
DI JEJARING SOSIAL INSTAGRAM  
(STUDI KASUS MAHASISWA UNISSULA)  
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Laporan Tugas Akhir (TA) ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Teknik Industri  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



**Disusun oleh:  
MUHAMMAD JUKI  
16.211.0560**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2016**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM BERBELANJA MELALUI *ACCOUNT ONLINE*  
*SHOP* DI JEJARING SOSIAL INSTAGRAM  
(STUDI KASUS MAHASISWA UNISSULA)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Laporan Tugas Akhir (TA) ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Teknik Industri  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



**Disusun oleh:**

**MUHAMMAD JUKI**

**16.211.0560**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2016**

## LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir Dengan Judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DALAM BERBELANJA MELALUI *ACCOUNT ONLINE SHOP* DI JEJARING SOSIAL INSTAGRAM (STUDI KASUS MAHASISWA UNISSULA)” Ini Disusun Oleh :

Nama : Muhammad Juki  
NIM : 16.211.0560  
Jurusan : Teknik Industri

Telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing pada :

Hari : Jum'at  
Tanggal : 1 April 2016

Pembimbing I



Ir. Hj. Eli Mas'idah, MT

Pembimbing II



Wiwiek Fatmawati, ST, M. Eng

Mengetahui,

Ka. Program Studi Teknik Industri



Irwan Sukendar, ST, MT

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir Dengan Judul **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DALAM BERBELANJA MELALUI ACCOUNT ONLINE SHOP DI JEJARING SOSIAL INSTAGRAM (STUDI KASUS MAHASISWA UNISSULA)** ini telah dipertahankan di depan penguji sidang Tugas Akhir pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 23 Maret 2016

Tim Penguji

Tanda Tangan

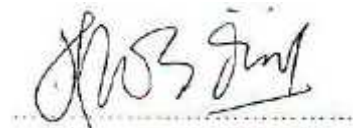
Irwan Sukendar,ST,MT  
( Ketua Penguji )



Nuzulia Khoiriyah,ST,MT  
(Anggota I )



Nurwidiana,ST,MT  
( Anggota II )



## PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir Ini penulis Persembahkan Kepada :

Allah SWT  
yang telah memberikan rahmat, hidayah dan anugrah  
yang melimpah kepada saya

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak dan ibu saya  
yang telah memberikan ketulusan kasih sayang, do'a, cinta, pengertian,  
kebaikan, motivasi dan bantuan moril maupun materi  
yang telah dicurahkan hingga hari ini

Keluargaku terimakasih atas segala pengorbanannya,  
Kakak ku tercinta (Sarinah)  
yang selalu memberikan semangat dan motivasi

Sahabatku Zaki makasih banget atas bantuan yang tidak bisa dihitung  
yang diberikan pada penulis serta selalu memberikan motivasi dan  
hiburan penulis disaat penulis mengalami masa-masa jenuh. Sahabat-  
sahabatku teknik industri angkatan 2011" Eka, Erita, Agus, Neng, Rajib,  
Inung, Setiyo, Haris dan yang lainnya" semangat terus dan jangan putus  
asa.

## MOTTO

“Jadikan sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”.

(Q.S AibBaqarah : 45).

“Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan, Maka Apabila Kamu Telah Selesai (Dari Suatu Urusan), Kerjakanlah Dengan Sungguh-Sungguh (Urusan Yang Lalu). Dan Hanya Kepada Tuhanmulah Hendaknya Kamu Berharap”

(Q.S. Al Nasyrat :6-8)

“Sebenarnya tidak ada orang yang bodoh dalam menuntut ilmu itu yang ada adalah orang malas dan orang rajin, bila anda rajin pasti sampai pada tujuan anda”

(Penulis)

“Janganlah suka menggampangkan suatu pekerjaan meskipun sekecil apapun karena apabila anda melalaikan halkecil tersebut lama-lama pasti menumpuk menjadi besar”

(penulis)

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikumWr.Wb.*

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Penulisan ini tentunya tidak akan selesai tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini. Untuk ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas karunia dan rahmat-NYA, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan lancar
2. Ibu DR. Sri Artini Dwi Prasetyowati M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Irwan Sukendar, ST, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Unissula.
4. Ibu Ir.Hj.Eli Mas'idah,MT selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan waktu dan ilmunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis sehingga Laporan Tugas Akhir ini selesai.
5. Ibu Wiwiek Fatmawati,ST,M.Eng dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan ilmunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dengan penuh sabar sehingga Laporan Tugas Akhir ini selesai.

6. Bapak Irwan Sukendar,ST,MT, Ibu Nuzulia Khoiriyah,ST,MT, dan Ibu Nurwidiana,ST,MT selaku Tim Penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Kedua Orang Tua H. Maskur dan Ibu Hj.Hamsiah yang telah memberikan ketulusan doa, semangat dan dorongan agar Tugas Akhir ini cepat selesai.
8. Kakaku tercinta (Sarinah) yang tak henti-hentinya memberikan motivasi dan inspirasi.
9. Teman seperjuangan Teknik Industri 2011,( Eka,Agus,Erita,Rajib,Haris, dll) teruslah berjuang dan tetap semangat.
10. Sahabatku Perantauan Zaki yang selalu menemani saya walau kemanapun semangat belajar biar cepat lulus jangan malas-malasan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dai sempurna, untuk itu penulis tidak menutup pintu bagi kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan Tugas Akhir ini. Harapan penulis, Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkan.

