

**PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS DAN KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi Kasus Zakaria Collection UD. Dinda Botoran  
Tulungagung)**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**Alinurrohmah**  
NIM. 12405183021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JUNI 2022**

**PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS DAN KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Studi Kasus Zakaria Collection UD. Dinda Botoran  
Tulungagung)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Manajemen Bisnis Syariah



Oleh:  
**Alinurrohmah**  
NIM. 12405183021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JUNI 2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alinurrohmah  
NIM : 12405183021  
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah  
Semester : VIII (delapan)

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Zakaria Collection UD DINDA Botoran Tulungagung)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 15 Juni 2022

Saya yang menyatakan,



Alinurrohmah

NIM. 12405183021

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul “Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung)” yang ditulis oleh Alinurrohmah, NIM, 12405183021 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 19 Mei 2022

Pembimbing,



**Dr. Asmawi, M.Ag.**  
NIP. 19750902003121004

Mengetahui,

Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Syariah



**Refki Rusyadi, M.Pd.I.**  
NIDN. 2027128601

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “**Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung)**” yang ditulis oleh Alinurrohmah, NIM. 12405183021 ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada:

Tanggal: 30 Bulan: Juni Tahun: 2022

Dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah.

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

**Dr. Asmawi, M.Ag**

NIP. 19750902003121004

Tanda Tangan

Penguji Utama :

**Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I**

NIP. 196912061999031003

Sekretaris / Penguji :

**Siswahyudianto, M.M.**

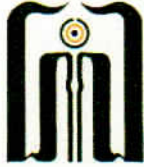
NIDN. 2015068402

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**

NIP. 19711218 2002121 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG  
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alinurrohmah  
NIM : 12405183021  
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (.Skripsi..) yang berjudul:

"Penerapan Etika Bisnis Islam dalam meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung)"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 28 Juli 2022  
Yang Menyatakan,



Alinurrohmah