

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung)” ini ditulis oleh Alinurrohmah, NIM. 12405183021, yang dibimbing oleh Dr. H. Asmawi, M.Ag.

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi dengan semakin banyaknya persaingan toko yang menjual oleh-oleh haji dan umrah lebih tepatnya di Desa Botoran Tulungagung. Dengan semakin ketatnya persaingan dalam berbisnis, banyak pebisnis hanya mementingkan kepentingan diri sendiri tanpa melihat orang disekitar. penerapan etika bisnis akan meningkatkan nilai serta kualitas kegiatan bisnis itu sendiri. Dengan adanya tingkat persaingan yang semakin tinggi ditambah dengan konsumen yang semakin kritis, maka menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen akan menjadi sangat penting. Dengan adanya kepercayaan inilah akan menyebabkan perusahaann berkembang dan terus berkelanjutan. Jadi bisnis yang menerapkan etika akan meningkatkan motivasi para pekerja, karena bekerja selain dituntut menghasilkan yang terbaik, juga diperoleh dengan cara yang baik pula, dan secara otomatis implementasi etika akan mampu mendorong kualitas bisnis secara umum. Maka penelitian ini mengambil permasalahan yang dirumuskan menjadi 3 pertanyaan, yaitu : (1) Bagaimana konsep etika bisnis islam dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung? (2) Bagaimana langkah-langkah penerapan etika bisnis islam dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung? (3) Bagaimana evaluasi penerapan etika bisnis islam dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan (1) Observasi yaitu mencatat dan mengamati suatu kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan dengan individu (2) Wawancara yaitu peneliti memberikan beberapa pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian.

Hasil penelitian menyatakan bahwa (1) 5 konsep etika bisnis islam dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan, yaitu tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran: kebijakan dan kejujuran (2) Dilakukannya pemasaran, persaingan, pelayanan dan CSR (Corporate social responsibility) (3) Evaluasi penerapan etika bisnis islam dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Etika bisnis islam, kepuasan, loyalitas pelanggan**

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title Application of Islamic Business Ethics in Increasing Customer Loyalty and Satisfaction (Case Study zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung) was written by Alinurrohmah NIM. 12405183021, supervised by Dr. H. Asmawi, M. Ag.*

*The writing of this thesis is motivated by the increasing competition of shops that sell Hajj and Umrah souvenirs more precisely in Botoran Tulungagung Village. With the increasingly fierce competition in doing business, many business people only attach importance to their own interests without seeing the people around them. The application of business ethics will increase the value as well as the quality of business activities themselves. With the higher level of competition coupled with increasingly critical consumers, maintaining consumer satisfaction and trust will be very important. With this trust, it will cause the company to develop and continue to be sustainable. So a business that applies ethics will increase the motivation of workers, because working in addition to being required to produce the best, is also obtained in a good way too, and automatically the implementation of ethics will be able to encourage the quality of business in general. So this research takes the problems formulated into 3 questions, namely: : (1) How the concept of Islamic business ethics in increasing customer loyalty and satisfaction in the Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung? (2) How to implement Islamic business ethics in increasing customer loyalty and satisfaction in the Zakaria Collection UD. DindaiBotoraniTulungagung? (3) How to evaluate the application of Islamic business ethics in increasing loyalty and customer satisfaction of zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung?*

*The method used in this study is qualitative. Data collection techniques are carried out by (1) Observation, namely recording and observing a systematic event without any questions with individuals (2) Interviews, namely the researcher gives several questions orally to the research subjects.*

*The results of the study stated that (1) 5 concepts of Islamic business ethics in increasing customer loyalty and satisfaction, namely tawhid, balance, free will, responsibility and truth: policy and honesty (2) Marketing, competition, service and CSR (Corporate social responsibility) (3) Evaluation of the application of Islamic business ethics can increase customer loyalty and satisfaction.*

**Keywords: Islamic business ethics, satisfaction, customer loyalty**