

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh *Lakon* dan *Pitukon* Ramp Kelapa Sawit CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti Kabupaten Musi Rawas Sumatera Selatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Manajemen Bisnis Islam" ini yang ditulis oleh Rabbaniyah, NIM.12451 83074, Jurusan Manajemen Bisnis Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah, pembimbing Dr. Kutbuddin Aibak S.Ag. M.H.I

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *lakon* (kualitas pelayanan) dan *pitukon* (etika bisnis islam) dan kepuasan pelanggan yang mana pelaku usaha harus memperhatikan apa saja yang menjadi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini peneliti membuat rumusan masalah: (1) Bagaimana pengaruh *lakon* Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Trimukti terhadap kepuasan pelanggan ?, (2) Bagaimana pengaruh *pitukon* dalam CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti terhadap kepuasan pelanggan ?, (3) Peran Manajemen Bisnis Islam terhadap peningkatan kepuasan pelanggan Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah probability sampling, dimana teknik pengambilan sampel dengan memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk dipilih menjadi responden penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 23 responden. Dengan penyebaran angket atau kuisisioner melalui google form selanjutnya dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas dan regresi linier berganda yang berfungsi sebagai pembuktian hipotesis penelitian.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa: (1) Variabel *lakon* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (2) *Pitukon* secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya melalui uji F dapat diketahui bahwa (3) Variabel *lakon* dan *pitukon* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Lakon*, *Pitukon*, Kepuasan pelanggan, Ramp kelapa sawit, Manajemen bisnis islam

## ABSTRACT

*Thesis entitled "The Effect of Palm Oil Ramp Play and Pitukon CV. Lapang Mandiri Tri Mukti Village, Musi Rawas Regency, South Sumatra On Customer Satisfaction in Islamic Business Management" written by Rabbaniyah, NIM.12451 83074, Department of Islamic Business Management Faculty of Economics and Business Islam State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah, adviser Dr. Kutbuddin Aibak S.Ag. M.H.I*

*Thesis entitled "The Effect of Palm Oil Ramp Play and Pitukon CV. Lapang Mandiri Tri Mukti Village, Musi Rawas Regency, South Sumatra On Customer Satisfaction in Islamic Business Management" written by Rabbaniyah, NIM.12451 83074, Department of Islamic Business Management Faculty of Economics and Business Islam State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah, mentor Dr. Kutbuddin Aibak S.Ag. M.H.I*

*This research is motivated by the play (quality of service) and pitukon (Islamic business ethics) and customer satisfaction in which business actors must pay attention to what is customer satisfaction.*

*In this research, the researcher formulates the problem: (1) How is the influence of the Ramp CV. Field Mandiri Trimukti Village on customer satisfaction?, (2) How is the influence of Pitukon in CV. Field Mandiri Tri Mukti Village on customer satisfaction?, (3) The role of Islamic Business Management in increasing customer satisfaction Ramp CV. Tri Mukti Village Independent Field.*

*The data collection technique used is probability sampling, where the sampling technique is to provide equal opportunities to all members of the population to be selected as research respondents. The number of samples used in this study were 23 respondents. By distributing questionnaires or questionnaires through google form, then they are analyzed by using validity tests, reliability tests and multiple linear regression which serve as proof of research hypotheses.*

*Hypothesis testing using t test shows that: (1) The play variable partially has a positive effect on customer satisfaction. (2) Pitukon partially positive effect on customer satisfaction. Furthermore, through the F test, it can be seen that (3) The play and pitukon variables together have a positive influence on increasing customer satisfaction.*

*Keywords: Play, Pitukon, Customer satisfaction, Oil palm ramp, Islamic business management*