

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Analisis Etika Bisnis Islam dalam Menjaga Kepuasan Pelanggan pada Penjual Teh Poci Krisna di Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Istikhanul Ngazza Cilvia, NIM. 12402183329. Dosen pembimbing Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Tingginya jumlah pembeli minuman khususnya produk Teh Poci Krisna, membuat usaha tersebut membuka banyak cabang. Dalam sebuah bisnis khususnya jual beli, sangat penting untuk mengetahui dan menerapkan etika bisnis sesuai dengan ajaran Islam. Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai pemahaman etika bisnis Islam dan penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam oleh penjual Teh Poci Krisna di Kabupaten Tulungagung dalam menjaga kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui bagaimana pemahaman etika bisnis Islam oleh penjual Teh Poci Krisna di Kabupaten Tulungagung. 2) mengetahui prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang diterapkan oleh penjual Teh Poci Krisna di Kabupaten Tulungagung. 3) mengetahui peran penerapan etika bisnis Islam dalam menjaga kepuasan pelanggan Teh Poci Krisna di Kabupaten Tulungagung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa: 1) Mayoritas penjual Teh Poci Krisna di Kabupaten Tulungagung telah mengetahui dan memahami etika bisnis Islam. 2) Mengenai penerapan etika bisnis Islam dalam beberapa prinsip yaitu prinsip ketauhidan, prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, prinsip tanggung jawab, dan prinsip kebaikan, yang didapatkan dari wawancara oleh peneliti pada penjual Teh Poci Krisna dan dikuatkan oleh pendapat pembeli maka dapat dikatakan bahwa mayoritas penjual Teh Poci Krisna sudah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. 3) mengenai peran penerapan etika bisnis Islam dalam menjaga kepuasan pelanggan dapat dikatakan bahwa mayoritas pelanggan Teh Poci Krisna merasa puas akan pelayanan dan kualitas produk yang diberikan.

**Kata kunci:** Bisnis Islam, Etika, Kepuasan

## ABSTRACT

*The thesis entitled "Analysis of Islamic Business Ethics in Maintaining Customer Satisfaction at Teh Poci Krisna Sellers in Tulungagung Regency" was written by Istikhanul Ngazza Cilvia, NIM. 12402183329. Supervisor Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.*

*The high number of drink buyers, especially the Teh Poci Krisna product, made the business open many branches. In a business, especially buying and selling, it is very important to know and apply business ethics in accordance with Islamic teachings. This study raises issues regarding the understanding of Islamic business ethics and the application of the principles of Islamic business ethics by the Teh Poci Krisna seller in Tulungagung Regency in maintaining customer satisfaction. This study aims to: 1) find out how the understanding of Islamic business ethics by the Teh Poci Krisna seller in Tulungagung Regency. 2) knowing the principles of Islamic business ethics applied by the Teh Poci Krisna seller in Tulungagung Regency. 3) knowing the role of implementing Islamic business ethics in maintaining customer satisfaction for Teh Poci Krisna in Tulungagung Regency.*

*The research method used in this study is a qualitative method with a case study approach. The technique used in data collection is using observation, interviews, and documentation. Sources of data in this study came from primary data and secondary data. Data analysis techniques in this study are data condensation, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results of this study state that: 1) The majority of Teh Poci Krisna sellers in Tulungagung Regency already know and understand Islamic business ethics. 2) Regarding the application of Islamic business ethics in several principles, namely the principle of monotheism, the principle of justice, the principle of free will, the principle of responsibility, and the principle of kindness, which was obtained from interviews with street vendors by researchers and corroborated by the opinions of buyers, it can be said that the majority of sellers Teh Poci Krisna has implemented the principles of Islamic business ethics. 3) regarding the role of implementing Islamic business ethics in maintaining customer satisfaction, it can be said that the majority of Teh Poci Krisna customers are satisfied with the service and product quality provided.*

**Keywords:** *Ethics, Islamic Business, Satisfaction*