

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Kerja Islam, Tingkat Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Toko Sumber Ilmu Kalidawir)” ini ditulis oleh Latifatuz Zahro`, NIM 12405193273, dengan pembimbing Nadia Roosmalita Sari, S.Pd., M.Kom.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya etika kerja Islam, tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan yang memiliki peranan penting terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting pada keberlangsungan sebuah usaha terutama Toko, dikarenakan kepuasan konsumen merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan agar konsumen melakukan pembelian ulang di toko. Jika toko mampu menarik konsumen, kemungkinan konsumen akan melakukan pembelian ulang di toko Sumber Ilmu Kalidawir.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana secara simultan etika kerja islam, tingkat kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen toko sumber ilmu kalidawir ? (2) bagaimana pengaruh etika kerja islam terhadap kepuasan konsumen toko sumber ilmu kalidawir ? (3) bagaimana pengaruh tingkat kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen toko sumber ilmu kalidawir ? (4) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen toko sumber ilmu kalidawir ? tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh etika kerja islam, tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko sumber ilmu kalidawir secara parsial dan simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik yang dipakai dalam pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik proportional random sampling. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 385 responden yang peneliti bulatkan menjadi 400 responden yang merupakan konsumen dari toko Sumber Ilmu Kalidawir. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan (1) etika kerja Islam, tingkat kepercayaan konsumen dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di toko Sumber Ilmu Kalidawir, (2) etika kerja islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di toko Sumber Ilmu Kalidawir, (3) tingkat kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di toko Sumber Ilmu Kalidawir, (4) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di toko Sumber Ilmu Kalidawir.

Kata Kunci : Etika Kerja Islam, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Islamic Work Ethic, Level of Consumer Trust and Service Quality on Consumer Satisfaction (Case Study of Sumber Ilmu Kalidawir Store)" was written by Latifatuz Zahro`, NIM 12405193273, with lecturer Nadia Roosmalita Sari, S.Pd. , M.Kom.

This research is motivated by the existence of an Islamic work ethic, the level of trust and quality of service which has an important role in customer satisfaction. Consumer satisfaction is very important in the sustainability of a business, especially stores, because customer satisfaction is one of the strategies that can be used so that consumers make repeat purchases at stores. If the store is able to attract consumers, it is very likely that consumers will make repeat purchases at Sumber Ilmu Kalidawir Store.

The formulation of the problems in this study are (1) How does the Islamic Work Ethic Simultaneously, the Level of Consumer Confidence and the Quality of Service affect Consumer Satisfaction at Sumber Ilmu Kalidawir Store? (2) How does the Islamic work ethic influence customer satisfaction at the Sumber Ilmu Kalidawir Store? (3) How does the level of consumer trust affect customer satisfaction at Sumber Ilmu Kalidawir Store? (4) What is the effect of service quality on customer satisfaction at Sumber Ilmu Kalidawir Store? The purpose of this study was to examine the effect of Islamic work ethic, level of trust and service quality on customer satisfaction at Sumber Ilmu Kalidawir Store partially and simultaneously.

This study uses a quantitative approach to the type of associative research. The technique used in sampling is to use proportional random sampling technique. The number of samples used was 385 respondents which the researchers collected into 400 respondents who were consumers of the Kalidawir Sumber Ilmu Store. Data analysis techniques using data instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis tests and hypothesis testing.

The results of this study indicate that simultaneously (1) Islamic work ethic, level of consumer confidence and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction at Sumber Ilmu Kalidawir Store, (2) Islamic work ethic has a positive and significant effect. influence on customer satisfaction at the Sumber Ilmu Kalidawir Store, (3) the level of consumer confidence has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Sumber Ilmu Kalidawir Store, (4) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Sumber Ilmu Kalidawir Store. Kalidawir Source Science Shop.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Islamic Work Ethics, Service Quality, Trust Level.*