

SKRIPSI

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM, LOYALITAS PELANGGAN DAN
SERVICE QUALITY ISLAMIC TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO AUSATH MART DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI**



Oleh:

Ana Kurnia Ashari
NIM : 2013111002

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
BLOKAGUNG BANYUWANGI
2024**

PERSYARATAN GELAR

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM, LOYALITAS PELANGGAN DAN
SERVICE QUALITY ISLAMIC TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TOKO AUSATH MART DARUSSALAM BLOKAGUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung Banyuwangi
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh :

Ana Kurnia Ashari
NIM : 2013111002

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
BLOKAGUNG BANYUWANGI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM, LOYALITAS PELANGGAN DAN
SERVICE QUALITY ISLAMIC TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
TOKO AUSATH MART DARUSSALAM BLOKAGUNG**

Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi
Pada tanggal : 16 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Ekonomi Syariah

Pembimbing

Drs. Edy Sudjoko, M.H
NIY. 3150514096301

Dr. Nur Anim Jauhariyah, S.Pd, M,Si
NIY. 31510617028401

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi saudara Ana Kurnia Ashari telah di munaqosah kepada dewan penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi pada tanggal:

16 Juli 2024

Dan telah diterima serta disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E):

Tim penguji:

Ketua

Nawal Ika Susanti, S.Pd., M.Si
NIY. 3151212068801

Penguji 1

Penguji 2

Imam Khusnudin, S.E, M.M
NIY. 3151602078501

Dr. Nur Anim Jauhariyah, S.Pd, M,Si
NIY. 31510617028401

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas KH Mukhtar Syafaat

Dr. Hj. Lely Ana Ferawati Ekaningsih, S.E., M.H., M.M., CRP.
NIY. 3150425027901

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

اللهم إني أسألك حسن الخاتمة

“ Ya Allah aku meminta kepada Mu akhir yang baik”

Persembahan:

Saya Panjatkan Puji Syukur Kepada Allah SWT, Teriring Shalawat Kepada Nabi Muhammad SAW Sang Pencerah Dunia Ini, Atas terselesainya Penulisan Skripsi Ini. Saya Persembahkan Skripsi Ini Kepada:

1. Teruntuk bapakku Moh. Shodik Dan Ibuku Muttianah Tercinta, Terima Kasih Atas Semua Kasih Sayang, Pengorbanan, Dukungan, Motivasi, Perhatian, Dan Materi Yang Telah Diberikan Kepada Penulis. Tanpa Do'a Orang Tua Semua Ini Tidak Akan Berhasil. Semoga Allah SWT Selalu Memberikan Kesehatan Dan Ketabahan Serta Kebahagiaan Kepada Beliau Di Dunia Dan Akhirat, Amin Ya Allah.
2. Kedua Adekku Farikha Dea Ramadani dan Arsyila Savina, Terima Kasih Atas Curahan Kasih Sayang Dan Do'a Yang Telah Diberikan, Teruslah Berbakti Pada Ibu Bapak Dan Jadilah Anak Yang Sholeh Dan Sholehah Yang Dapat Membanggakan Mereka, Semoga Cita-Cita Kalian Tercapai, Amin Ya Robb.....
3. Pemilik Lembaga Bisnis Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung Terima Kasih Sudah Diijinkan Melakukan Penelitian, Atas Masukan Dan Bimbingannya.
4. Dewan Pengasuh Pondok Pesantren Darussalam, yang tak henti-hentinya selalu mendo'akan santrinya dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
5. Seluruh Dosen UIMSAYA yang telah memberikan segala hal kepada saya; ilmu, pengalaman, serta ketulusan, sehingga saya bisa sampai pada titik ini.
6. Ibu Dr. Nur Anim Jauhariyah, S.Pd, M,Si selaku dosen pembimbing yang tulus dan sabar serta tidak pernah bosan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
7. Almamater UIMSAYA yang telah memberi banyak ilmu dan pelajaran yang sangat berarti.
8. Sahabat-sahabat ESY 2020 yang sudah berjuang bersama sejauh ini, yang sudah memberikan warna dalam setiap langkahku. Terkhusus sahabatku ESY B 2020.
9. dan yang terakhir, maaf sudah terlalu memaksakan, maaf sering mengecewakan. Terimakasih telah berjuang selama ini, semoga menjadi pribadi yang lebih baik lagi kedepannya.

**PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Bismillahirrahmaanirrahiim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ana Kurnia Ashari
NIM : 2013111002
Program Studi : Ekonomi Syari'ah
Alamat Lengkap : Desa Kobi, Kecamatan Seram Utara Timur Kobi,
Kabupaten Maluku Tengah, Provinsi Maluku.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi ini tidak pernah diserahkan kepada Lembaga perguruan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini benar-benar hasil karya pribadi dan bukan merupakan hasil tindak kecurangan atas karya orang lain.
3. Apabila kemudian hari ditemukan bahwa skripsi ini merupakan hasil tindak kecurangan, maka saya siap menanggung segala konsekuensi hukum yang dibebankan.

Banyuwangi, 16 Juli 2024
Menyatakan

Ana Kurnia Ashari

ABSTRAK

Ashari, Ana Kurnia. 2024. Pengaruh Etika Bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung. Skripsi, Program Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas KH. Mukhtar Syafa'at. Pembimbing: Dr. Nur Anim Jauhariyah, S.Pd, M.Si.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan, Service Quality Islamic, Kepuasan Konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk menganalisis pengaruh etika bisnis Islam (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) membeli di toko Ausath mart Darussalam Blokagung, 2) Untuk menganalisis pengaruh Loyalitas pelanggan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) membeli di toko Ausath mart Darussalam Blokagung, 3) Untuk menganalisis pengaruh service quality (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) membeli di toko Ausath mart Darussalam Blokagung, 4) Untuk menganalisis pengaruh etika bisnis islam (X1), Loyalitas pelanggan (X2), dan service quality (X3) secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) di Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung. Penelitian bertujuan untuk menganalisis secara bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di sekitar Pondok Pesantren Darussalam Blokagung.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari 81 responden yang merupakan pelanggan tetap toko. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Etika Bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan, dan Service Quality Islamic secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa Etika Bisnis Islam memiliki pengaruh signifikan dengan nilai sig. $0,032 < 0,05$; Loyalitas Pelanggan memiliki nilai sig. $0,033 < 0,05$ dan *Service quality Islamic* memiliki nilai sig. $0,005 < 0,05$. Dalam konteks ini, penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman bahwa Etika Bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan, dan *Service Quality Islamic* memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Ausath Mart Blokagung Banyuwangi. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan dan *Service Quality Islamic* dalam meningkatkan kualitas layanan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

Ashari, Ana Kurnia. 2024. The Influence of Islamic Business Ethics, Customer Loyalty and Service

Quality Towards Consumer Satisfaction At Ausath Mart Darussalam Blokagung Store. Thesis, Islamic Economics Program, Faculty of Islamic Economics and Business, KH. Mukhtar Syafa'at University. Advisor: Dr. Nur Anim Jauhariyah, S.Pd, M.Si.

Keywords: Islamic Business Ethics, Customer Loyalty, Islamic Service Quality, Consumer Satisfaction.

The purpose of this study is 1) to analyze the influence of Islamic business ethics (X1) on consumer satisfaction (Y) buying at the Ausath mart Darussalam Blokagung store, 2) To analyze the influence of Customer loyalty (X2) on consumer satisfaction (Y) buying at the Ausath mart Darussalam Blokagung store, 3) To analyze the influence of service quality (X3) on consumer satisfaction (Y) buying at the Ausath mart Darussalam Blokagung store, 4) To analyze the influence of Islamic business ethics (X1), Customer loyalty (X2), and service quality (X3) simultaneously on consumer satisfaction (Y) at the Ausath Mart Darussalam Blokagung Store. The study aims to analyze together the influence of consumer satisfaction levels around the Darussalam Blokagung Islamic Boarding School.

This type of research is quantitative descriptive. This study uses primary data and secondary data obtained from 81 respondents who are regular customers of the store. The results of the analysis show that overall, Islamic Business Ethics, Customer Loyalty, and Islamic Service Quality have a significant positive effect on Consumer Satisfaction at the Ausath Mart Darussalam Blokagung Store. The results of the regression test show that Islamic Business Ethics have a significant effect with a sig. value of $0.032 < 0.05$. In this context, this study provides an important contribution to the understanding that Islamic Business Ethics, Customer Loyalty, and Service Quality Islamic influence on Consumer Satisfaction at Ausath Mart Blokagung Banyuwangi Store. The conclusion of this study emphasizes the importance of implementing the principles of Islamic business ethics, Customer Loyalty and Service Quality Islamic in improving service quality as a strategy to increase consumer satisfaction.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT, penulis panjatkan karena atas berkat pertolongan, rahmat dan hidayah-Nya skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan dan *Service Quality Islamic* terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung” ini dapat diselesaikan dengan sebaik mungkin walaupun masih banyak sekali kekurangan-kekurangan yang penulis lakukan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasul pemimpin umat Muhammad SAW sebaik-baik suri tauladan.

Dengan penuh rasa syukur, berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir perkuliahan dan untuk mendapatkan gelar sarjana dengan judul “Pengaruh Etika Bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan dan *Service Quality Islamic* terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung”

Penulis adalah orang yang sangat lemah, tanpa adanya bantuan, bimbingan, motivasi, serta waktu yang diberikan dari berbagai pihak kepada penulis, skripsi ini tidak akan mungkin terwujud, oleh karena itu dengan segenap jiwa dan ketulusan hati yang dalam, penulis haturkan ribuan untaian rasa terimakasih kepada berbagai pihak yang membantu dalam proses penulisan, mulai dari awal hingga sampai terselesaikannya skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. KH. Ahmad Hisyam Syafa’at, S.Sos.I., M.H. selaku Pengasuh Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Karangdoro Tegalsari Banyuwangi.
2. Dr. H. Ahmad Munib Syafa’at, Lc., M.E.I. selaku Rektor Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Kabupaten Banyuwangi.
3. Ibu Hj. Dr. Lely Ana Ferawati Ekaningsih, SE., MH., MM., CRA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Drs. Edy Sudjoko, M.H. selaku Kaprodi Ekonomi Syariah.
5. Ibu Dr. Nur Anim Jauhariyah, S.Pd, M,Si. selaku Dosen pembimbing yang selalu mengarahkan dan memberikan ilmunya tanpa batas.
6. Bapak Ibu Dosen Universitas KH Mukhtar Syafaat Kabupaten Banyuwangi yang tak henti-hentinya senantiasa memberikan ilmunya.
7. Karyawan Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung yang bersedia meluangkan waktunya sehingga dapat memperlancar penelitian ini.
8. Seluruh mahasiswa Universitas KH Mukhtar Syafaat Kabupaten Banyuwangi yang membantu terselesaikan penyusunan skripsi ini.

Penyusunan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Penyusunan menyadari bahwa ini masih jauh dari kata sempurna karena motivasi, bantuan, dukungan, dan

kerjasamanya hanya milik Allah SWT. Diharapkan kritik dan saran untuk penyusun. Dan saya berharap bahwa Allah SWT menerima amal baik orang-orang yang berpartisipasi dalam menyusun skripsi ini. Amin.

Akhir kata, semoga Allah memberikan balasan yang setimpal kepada semua yang tersebut diatas. Dan semoga skripsi ini tersusun dengan ridho Nya serta berguna bagi semua pihak yang memerlukan. *Amin Ya Rabbal' Alamin.*

Penulis

Ana Kurnia Ashari

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	
Halaman Sampul Dalam	i
Halaman Prasyarat Gelar	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	iii
Halaman Motto dan Persembahan	v
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi	vii
Halaman Abstrak	viii
Halaman Abstract	ix
Halaman Kata Pengantar	x
Halaman Daftar Isi.....	xii
Halaman Daftar Tabel.....	xiv
Halaman Daftar Gambar	xv
Halaman Daftar Lampiran	xvi
Halaman Transliterasi	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.5 Batasan Penelitian.....	6
1.6 Definisi Operasional	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
2.4 Hipotesis.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4 Teknik Pengumpulan Sampel	34
3.5 Data dan Sumber Data	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Variabel Penelitian.....	37
3.8 Uji Instrumen Penelitian	38
3.9 Teknik Analisis Data	40

BAB 4 HASIL PENELITIAN	45
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 Sejarah dan Lokasi Penelitian.....	45
4.1.2 Karakteristik Responden.....	49
4.2 Analisis Data	88
BAB 5 PEMBAHASAN	58
5.1 Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung	58
5.2 Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung	58
5.3 Pengaruh Service Quality Islamic terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung.....	59
5.4 Pengaruh Etika Bisnis Islam (X1), Loyalitas Pelanggan (X2), Service Quality Islamic (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Di Toko Ausath Mart Darussalam Blokagung	60
BAB 6 PENUTUP	61
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Keterbatasan Penelitian.....	62
6.3 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 3.2 Indikator Variabel Independent Penelitian	37
Tabel 3.3 Indikator Variabel Dependent Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Usia Responden	47
Tabel 4.2 Rata-rata Kiriman Bulanan Responden	47
Tabel 4.3 Produk Yang Sering Di Belanjakan Setiap Bulan Oleh Responden.....	47
Tabel 4.4 Responden Lama Tinggal Dipondok.....	48
Tabel 4.5 Pembelian	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Etika Bisnis Islam (X_1)	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (X_2)	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality Islamic</i> (X_3)	50
Table 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Coefficients	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 3.3 Model Konseptual.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Koesioner Penelitian
- Lampiran 2 Profil Responden
- Lampiran 3 Hasil Data Koesioner
- Lampiran 4 Hasil Analisis
- Lampiran 5 Lembar Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Plagiasi
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 9 Dokumentasi

TRANSLITERASI ARAB

Untuk kata yang sudah diserap atau sering digunakan dalam bahasa Indonesia, penulisannya disesuaikan dengan ejaan yang berlaku dalam bahasa Indonesia. Untuk kata yang belum diserap atau jarang digunakan dalam bahasa Indonesia, penulisannya sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel. Transliterasi Arab-Latin

Arab	Latin	Arab	Latin	Arab	Latin
ا	'	ز	Z	ق	Q
ب	B	س	S	ك	K
ت	T	ش	Sy	ل	L
ث	Ts	ص	Sh	م	M
ج	J	ض	D	ن	N
ح	H	ط	T	و	W
خ	Kh	ظ	Z	ه	H
د	D	ع	”	ء	”
ذ	Dz	غ	G	ى	Y
ر	R	ف	F		-

Sumber: Buku Pedoman Penulisan Skripsi, 2024.

Catatan:

1. Konsonan yang ditulis dengan rangkap, misalnya: ربنا ditulis rabbana.
2. Vokal panjang (mad) ; Fathah (baris di atas) ditulis a, kasrah (baris di bawah) ditulis i, serta dammah (baris di depan) ditulis u. Misalnya; القارعة ditulis al-qari'ah, المساكين ditulis al-masakin, المفلحون ditulis al-muflihun.
3. Kata sandang alif + lam (ال)
Bila diikuti oleh huruf qamariyah ditulis al, misalnya; الكافرون ditulis al-kafirun. Sedangkan, bila diikuti oleh huruf syamsiyah, huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya; الرجال ditulis ar-rijal.
4. Ta' marbutah (ة)
Bila terletak diakhir kalimat, ditulis h, misalnya; البقرة ditulis al-baqarah. Bila ditengah kalimat ditulis t, misalnya; زكاة المال ditulis zakat al-mal, atau سورة النساء ditulis surat an-Nisa'.
5. Penulisan kata dalam kalimat dilakukan menurut tulisannya, misalnya; وهو خير الرزقين ditulis wa huwa khair ar-Raziqin.