



**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN (Studi Kasus Depo Kayu Bakar Jaya Desa
Kertijayan Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

ABDILLAH
NIM. 2013115173

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2020**



**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN (Studi Kasus Depo Kayu Bakar Jaya Desa
Kertijayan Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

ABDILLAH
NIM. 2013115173

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2020**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Abdillah**

NIM : **2013115173**

Judul Skripsi : **Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Depo Kayu Bakar Jaya Desa Kertijayan Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan)**

menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 10 November 2020

Yang Menyatakan



ABDILLAH

NIM. 2013115173



NOTA PEMBIMBING

Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag

Griya Tirto Indah Gg 2 No. 62 Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Abdillah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c.q Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah
di
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudari:

Nama	: ABDILLAH
NIM	: 2013115173
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: Ekonomi Syari'ah
Judul	: PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS DEPO KAYU BAKAR JAYA DESA KERTIJAYAN KECAMATAN BUARAN KABUPATEN PEKALONGAN)

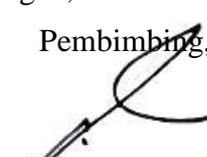
dengan ini mohon agar Skripsi saudara/i tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Pekalongan, 17 Mei 2020

Pembimbing,


Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag
NIP. 19750211 199803 2 001





PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik (di atas)
غ	gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En



Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / `/.

Contoh:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah Allah SWT yang telah memberikan kesempatan-kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Sofwan Bisri dan Ibu Musdalipah orang yang paling berjasa dalam hidup saya yang sangat saya sayangi dan cintai, terimakasih atas curahan kasih sayangmu, pengorbanan besarmu, dan perhatianmu, semoga ini bisa sedikit membahagiakan kalian.
2. Kedua kakak saya M. Khudhori dan Nur Laila yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama saya menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat saya M. Sofyan, Rizal Gibran, Andi Pramono, M. Zaini Fuad, M. Irvan Dammara, Dimas Habiburrohman, Maris Kurniawan, M. Salman, dan M. Riyan Rosyada yang selalu *mensupport* saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan EKOS Regular pagi angkatan 2015 terimakasih atas semua kenangan yang menyenangkan.
5. Dan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.





MOTTO

“Starting a business is a huge amount of hard work, you had better enjoy it!”

(Richard Branson)

*Melakukan sesuatu sesuai dengan kemampuan,
dan belajarlak sesuatu karena merasa mampu
akan hal itu*





ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan konsumen didefinisikan dengan sebuah konsep yang kritis pada pemasaran dan riset konsumen, pada umumnya apabila konsumen puas atas suatu produk, jasa atau merek, mereka akan lebih suka melanjutkan pembeliannya dan menceritakan kepada orang lain dari pengalaman mereka. Karena itulah perlu adanya penerapan etika bisnis Islam dan memberikan kualitas pelayanan yang baik agar konsumen merasakan suatu kepuasan dan akan kembali lagi membeli serta menggunakan produk tersebut.

Sampel penelitian ini adalah 34 responden pelanggan Depo Kayu Bakar Jaya Pekalongan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sampel jenuh, dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan uji data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Analisis data menggunakan uji analisis regresi linier berganda.

Secara parsial, Etika bisnis Islam (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y) pada Depo Kayu Bakar Jaya Pekalongan sebesar 0,001. Sedangkan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Y) pada Depo Kayu Bakar Jaya Pekalongan sebesar 0,017. Dan secara simultan atau bersama-sama ada pengaruh antara semua variabel bebas yaitu etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Depo Kayu Bakar Jaya Pekalongan. Selanjutnya untuk nilai koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini sebesar 0,488 atau 48,8% dan sisanya sebesar 51,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Depo Kayu Bakar Jaya Desa Kertijayan Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan)”** dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.

Dalam penulisan skripsi ditemui beberapa kesulitan, namun berkat bantuan motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag., selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
4. Ibu Happy Sista Devy, M.M., selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
5. Bapak Dr. H. Makrum Kholil, MAg., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, nasihat, dan dukungannya.
7. Pemilik dan pelanggan Depo Kayu Bakar Jaya Desa Kertijayan Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan, yang telah meluangkan waktu, dan memberikan ijin serta informasi bagi peneliti.
8. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bentuk bantuan baik moril maupun materil





Penulis menyadari bahwa baik dalam penyajian, pemilihan kata-kata, dan pembahasan materi, skripsi ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan oleh kekurangan dan keterbatasan dari pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya yang membangun guna perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis hanya bisa berharap semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, yang secara khusus dapat memberikan manfaat kepada penulis, dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca pada umumnya.

Pekalongan, 10 November 2020

Penulis,

ABDILLAH
NIM. 2013115173



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II KERANGKA TEORI	11
A. Landasan Teori	11
1. Kepuasan Konsumen	11
2. Etika Bisnis Islam	15
3. Kualitas Layanan	25
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berfikir	34
D. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B. Sumber Data	38
1. Data Primer	39
2. Data Sekunder	39
C. <i>Setting</i> Penelitian	39
D. Variabel Penelitian	39
E. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	41
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian	42
1. Intrumen Penelitian	42



2. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	44
1. Uji Instrumen	44
a. Uji Validitas	44
b. Uji Reliabilitas.....	45
2. Uji Asumsi Klasik.....	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinearitas	47
c. Uji Heteroskedastisitas	47
d. Uji Linieritas.....	48
3. Analisis Regresi Linier Berganda	48
4. Uji Hipotesis	49
a. Uji t (Parsial)	49
b. Uji F (Simultan).....	50
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Deskripsi Data.....	52
B. Analisis Data.....	55
1. Uji Data.....	55
a. Uji Validitas	55
b. Uji Reliabilitas.....	56
2. Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji Normalitas	57
b. Uji Multikolinearitas	59
c. Uji Heteroskedastisitas	60
d. Uji Linieritas.....	62
3. Analisis Regresi Linier Berganda	62
4. Uji Hipotesis	64
a. Uji t (Parsial)	64
b. Uji F (Simultan).....	66
c. Uji Koefisien Determinasi.....	66
C. Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

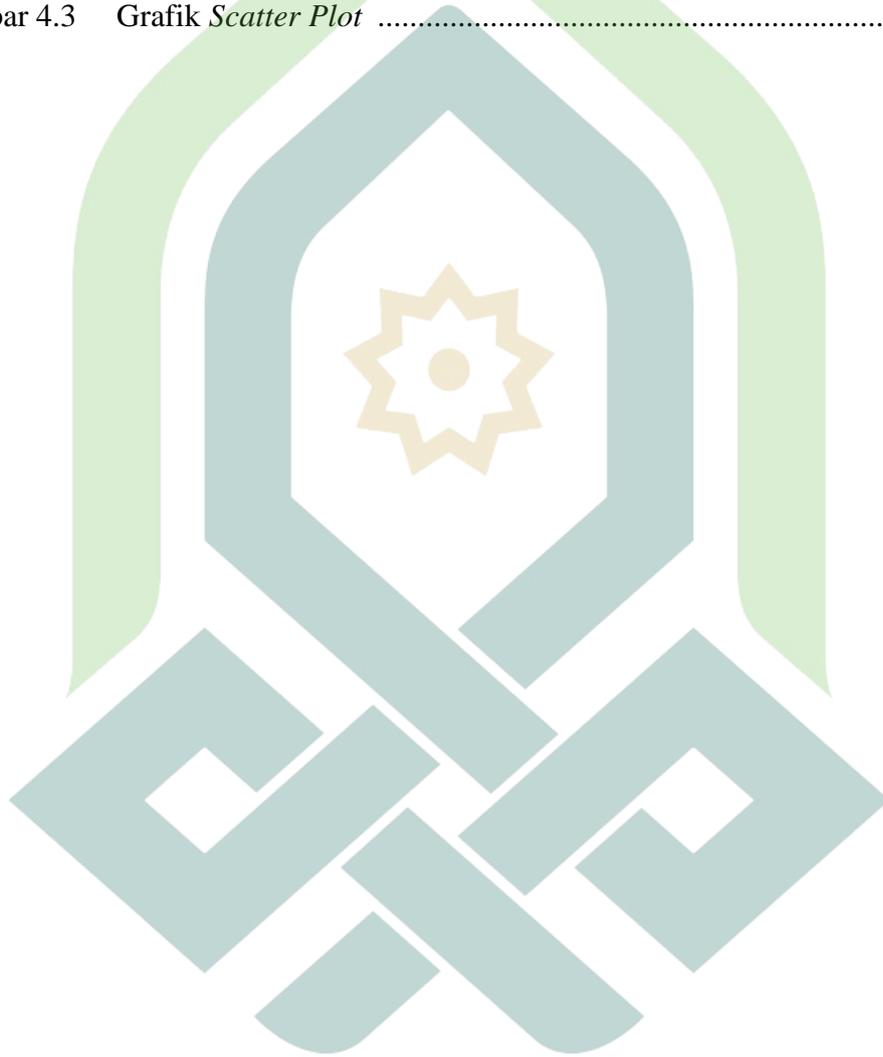
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Indikator-indikator Variabel Penelitian	40
Tabel 3.2	Data Jumlah Pelanggan	41
Tabel 3.3	Skala <i>Likert</i>	43
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	53
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan.....	53
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	61
Tabel 4.9	Hasil Uji Linieritas.....	62
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.11	Hasil Uji Uji t.....	65
Tabel 4.12	Hasil Uji Uji F.....	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	67





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir	34
Gambar 3.1	Grafik Penolakan dan Penerimaan Hipotesis secara Parsial	50
Gambar 3.2	Grafik Penolakan dan Penerimaan Hipotesis secara Simultan.....	51
Gambar 4.1	Grafik <i>Histogram</i>	57
Gambar 4.2	<i>Normal Probability Plot</i>	58
Gambar 4.3	Grafik <i>Scatter Plot</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Data Karakteristik Responden

Lampiran 3 Data Mentah Penelitian

Lampiran 4 Rumus, Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 7 Dokumentasi

Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Di negara Indonesia sumber energi terbaru yang telah lama dikenal masyarakat adalah kayu. Manusia dalam menyalakan api unggun menggunakan kayu sebelum mengetahui bahan bakar berupa fosil. Penggunaan biomasa untuk menciptakan energi teralih dari aktivitas manusia semenjak manusia berganti menggunakan minyak bumi, gas, dan batu bara. Kayu bakar menjadi alternatif pilihan yang banyak diupayakan masyarakat untuk kebutuhan energi rumah tangga pedesaan dan industri kecil karena lebih mudah diperoleh dan harganya relatif murah. Usaha penyediaan kayu bakar untuk memenuhi kebutuhan usaha kecil seperti pembuatan batik, laundry jeans dan pembuatan krupuk sangat dibutuhkan, karena kayu bakar dapat menghasilkan uap yang bagus dan api yang cepat membesar sehingga untuk pengerjaan dapat lebih efisien.

Dalam Islam berbisnis atau berdagang merupakan hal yang sangat mulia dimana dapat menghasilkan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan umat manusia serta dapat membuka lapangan pekerjaan bagi orang yang membutuhkan. Berbisnis akan menjadikan timbulnya sebuah sikap mandiri serta dapat mensejahterakan keluarga dengan tanpa bergantung terhadap orang lain, untuk itu Rasulullah SAW sangat menyarankan umatnya untuk, berdagang atau, berbisnis. Nabi Muhammad SAW. bersabda, *“Berdaganglah kamu, sebab dari sepuluh bagian penghidupan, sembilan di antaranya*

dihasilkan dari berdagang.” Seperti dalam kalam Allah SWT Al-Qur’an surah An-Naba’ ayat 11:

وَجَعَلْنَا الْيَوْمَ مَعَاشًا

Artinya: “Dan Kami jadikan siang untuk mencari penghidupan.”

Sejak usia muda reputasi Nabi Muhammad SAW telah terbina dengan baik yaitu sebagai pedagang yang memiliki sifat jujur, profesional, dan terpercaya. Ketika Beliau memiliki urusan dengan orang lain dalam berbisnis selalu mengutamakan rasa tanggung jawab dan integritas yang besar. Beliau membawa sikap tersebut saat menjadi pemimpin bagi umatnya. Rasulullah pernah bersabda mengenai sikap profesionalisme, “*Apabila urusan (manajemen) diserahkan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya.*” Bagian inilah yang menjelaskan sangat diperlukan profesionalisme dalam melakukan usaha sesuai syariat Islam.¹

Dalam dunia bisnis tentunya harus didasari dengan etika atau berperilaku sesuai dengan aturan. Dalam bukunya yang berjudul “*Moral Issue in Business*”, Vincent Barry yang menjelaskan “*Business ethics is the study of what constitutes good and bad human conduct, including related action and values, in a business context*” yang memiliki arti Etika bisnis adalah ilmu tentang baik buruknya terhadap suatu manusia, termasuk tindakan-tindakan relasi dan nilai-nilai dalam kontak bisnis. Suatu proses serta cara agar dapat mengerti sesuatu yang benar dan yang keliru, lalu dilanjutkan dapat

¹ Hermawan Kerta Jaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006, hlm. 7.



menjalankan sesuatu yang tepat mengenai barang dan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada kelompok yang memiliki kepentingan dengan tujuan perusahaan disebut dengan etika bisnis Islam.

Demikian pula dalam Islam, Al-Qur'an sebagai landasan prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islam seperti pada QS. Al-A'raf, 7:96 :

وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ
وَلَٰكِن كَذَّبُوا فَأَخَذْنَا هُمْ بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ

Artinya : “Jikalau sekiranya penduduk negeri-negeri beriman dan bertakwa, pastilah kami akan melimpahkan kepada mereka berkah dari langit dan bumi, tetapi mereka mendustakan (ayat-ayat Kami) itu, maka Kami siksa mereka disebabkan perbuatannya.”

Untuk itu bagi diri sendiri maupun orang lain memanfaatkan harta akan lebih maksimal dapat membawa keberkahan apabila cara memperoleh aset dengan baik dan halal. Sebaliknya, cara memperoleh aset dengan tidak baik dan tidak halal, walaupun memiliki jumlah yang banyak namun manfaat tidak akan datang bahkan rasa gelisah dan merasa selalu kekurangan akan muncul.

Menciptakan rasa puas kepada konsumen merupakan target dari suatu usaha. Rasa kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat dapat ditimbulkan dari kualitas jasa yang unggul serta konsisten. Respon konsumen kepada ketidakpuasan antara tingkat harapan yang lebih dahulu dengan performa yang dirasakannya merupakan suatu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan saling berhubungan erat dengan etika bisnis. Pelanggan diberikan dorongan



untuk mengeratkan ikatan jaringan yang kuat dengan instansi dalam jangka panjang melalui etika bisnis, hubungan seperti inilah instansi butuhkan untuk dapat memahami apa yang diharapkan serta dibutuhkan pelanggan. Untuk itu, perusahaan mengembangkan hal yang dialami konsumen yang dapat memuaskan dan mengurangi hal yang dialami konsumen yang kurang memuaskan supaya perusahaan dapat memperbesar rasa kepuasan pelanggan.²

Dalam berbisnis, Islam tidak akan membebaskan seseorang dengan begitu saja untuk dapat mencapai target dan keinginannya dengan cara yang haram seperti menipu, menyuap, berlaku curang, riba, sumpah bohong, dan perilaku keliru lainnya. Akan tetapi, Islam memberikan perihal mengenai garis pemisah diantara yang diizinkan dan tidak diizinkan, antara yang dibenarkan dan yang dilarang serta antara halal dan haram yang diketahui dengan makna etika. Penilaian pada etika bisnis atau nilai moral tidak pernah lepas dari berperilaku dalam berbisnis atau berdagang. Menyatukan ruang lingkup moral ke dalam konsep/ruang lingkup usaha sangat penting bagi para pebisnis.

Semua produk atau jasa yang menjadi pendukung guna terciptanya dan terjaganya kehidupan, properti atau aset, kepercayaan, ilmu, dan keluarga atau keturunan itulah yang disebut masalah. Segala aktivitas pekerjaan yang menyangkut kemaslahatan yang meliputi produksi, konsumsi dan pertukaran harus dikerjakan sebagai suatu ibadah (*religious duty*). Tujuannya bukan hanya pada kepuasan didunia melainkan kesejahteraan diakhirat. Semua kativitas

² Fauzan, Fauzan dan Ida Nuryana, Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek H. Slamet Di Kota Malang, *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 2014, hlm. 38-55.



tersebut yang mempunyai masalah bagi ummat manusia disebut *needs* atau keinginan, dan keinginan tersebut harus dipenuhi.³

Pada saat pelaksanaan dan penerapan perekonomian harusnya memberikan kewajiban dan tanggungjawab yang sebanding pada keabadian dan kesetaran seluruh ummat manusia. Dalam pelaksanaan perekonomian, implementasi etika dirasakan harus lebih ditinggikan. Usaha dipengaruhi tidak semata-mata oleh suasana dan keadaan ekonomi semata, selain itu berubahnya teknologi, politik, sosial, dan pergerakan-pergerakan sikap dan sudut pandang masyarakatnya juga dapat mempengaruhi suatu bisnis. Bahkan apabila tujuan bisnis diperhatikan secara sempit, usaha harus tetap menimbang akan segala hal yang berpengaruh terhadap pencapaian target terbatas tersebut karena diyakini sebagai pencapaian maksimal nilai ekonomis bagi pemiliknya.

Pelayanan juga merupakan hal terpenting karena bagian dari faktor terpenting dalam hal penentu kesuksesan suatu usaha. Pelayanan yang baik yang diberikan dari perusahaan akan menghasilkan sebuah rasa puas kepada pelanggan. Akhirnya, kualitas pelayanan yang bagus bisa menghasilkan kepuasan pelanggan yang akan berpengaruh pada intensitas meningkatnya jumlah konsumen. Konsumen dalam menetapkan suatu kualitas pelayanan tidak sekedar berlandaskan pada hasil akhir dari suatu layanan yang diberikan, melainkan dengan mengamati teknik dari pemberian pelayanan. Keadaan ini dapat jelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat responsif oleh persepsi konsumen, dengan demikian perusahaan hendaknya berusaha untuk

³ Kuthbuddin Aibaik, *Metodologi Pembaharuan Hukum*, hlm. 187.



mempersalahkan suatu pelayanan yang paling baik supaya perusahaan dapat mewujudkan atau bahkan mampu melampaui kebutuhan pelanggan agar terwujudnya kepuasan.

Perbedaan antara opininya terhadap performa suatu barang dan harapan-harapannya menghasilkan sebuah perasaan bahagia ataupun kesal yang dirasakan seseorang yang nantinya akan disimpulkan dengan istilah kepuasan. Kepuasan konsumen diartikan dengan suatu gambaran yang teliti pada pemasaran dan percobaan konsumen, biasanya jika pelanggan merasa puas atas barang, jasa bahkan merk, maka mereka lebih menyukai dan meneruskan pembelian serta menuturkan kepada orang lain dari pengalaman mereka. Sebab itulah perlu adanya penerapan etika bisnis Islam dan memberikan kualitas pelayanan yang baik supaya konsumen merasakan suatu kepuasan dan akan kembali lagi membeli serta menggunakan produk tersebut.

Di Kabupaten Pekalongan khususnya daerah Kecamatan Buaran banyak juga yang membuka industri depot kayu bakar. Ada sejumlah kurang lebih 4 depot kayu bakar, namun untuk keseluruhan rata-rata mereka menggunakan sistem pembayaran *cash*. Namun, terkadang pembeli dari kalangan industri yang masih kecil dan untuk memulai bisnisnya yang belum memiliki modal yang cukup. Untuk itu disini penulis tertarik pada Depot Kayu Bakar Jaya yang menggunakan pembayaran bisa dikredit atau tempo untuk mempermudah pembeli yang masih kekurangan modal usaha. Walaupun dengan sistem kredit namun pembeli tidak melupakan pembayarannya karena disini ada kesepakatan antara keduaabelah pihak. Dengan sistem tersebut membuat banyak



pelanggan dan bahkan menjadi pelanggan tetap setiap minggunya untuk melakukan transaksi.

Obyek dalam penelitian ini adalah Depot Kayu Bakar Jaya, dimana Depot Kayu Bakar Jaya bergerak dalam bidang penyediaan kayu bakar untuk merebus air guna usaha laundry jeans, batik, dan kerupuk. Kayu yang diberikan sesuai permintaan pelanggan, namun biasanya pelanggan meminta untuk kayu yang kering dan tebal seperti jenis kayu kopi, rambutan, pinus, mahoni, jati, miosis, waru, dan sebagainya. Jenis kayu tersebut akan menghasilkan air yang mendidih dengan cepat dan uap yang bagus sehingga dalam pengerjaan perebusan kain dapat lebih cepat karena mengejar waktu produksi. Depot kayu ini sendiri sudah berdiri kurang lebih 6 tahun, dimana semula hanya memberikan permintaan dari tetangga yang memiliki usaha laundry jeans (pembuatan jeans). Akhirnya proses pemasaran yang dijalankan dengan cara dari penuturan-penuturan yang disampaikan orang-orang menghasilkan usaha yang agak berkembang dengan karyawan yang berjumlah 4 orang. Sekarang ini sudah ada 34 industri yang meminta setiap minggunya untuk distok kayu oleh Depot Kayu Bakar Jaya dan ada puluhan pelanggan lain juga yang terkadang memesan.

Berdasarkan atas penjabaran latar belakang dalam riset ini, untuk itu peneliti bertujuan untuk melaksanaka riset dengan pemberian judul “**Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Depo Kayu Bakar Jaya Desa Kertijayan Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan)**”.



B. RUMUSAN MASALAH

Atas dasar penjabaran latar belakang masalah, penulis menyimpulkan untuk membuat suatu rumusan masalah dibawah ini :

1. Apakah variabel etika bisnis Islam memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di Depo Kayu Bakar Jaya?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di Depo Kayu Bakar Jaya?
3. Apakah variabel etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen di Depo Kayu Bakar Jaya?

C. TUJUAN PENELITIAN

Terdapat beberapa tujuan penelitian yang bersumber atas permasalahan yang sudah dijabarkan diatas, antara lain :

1. Untuk menganalisis apakah variabel etika bisnis Islam memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Depo Kayu Bakar Jaya.
2. Untuk menganalisis apakah variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Depo Kayu Bakar Jaya.
3. Untuk menganalisis apakah variabel etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Depo Kayu Bakar Jaya.



D. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Kegunaan Teoritis

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan manfaat serta bisa dijadikan bahan acuan teoritis yang berhubungan dengan pembahasan dalam penelitian ini, serta dapat berguna bagi pembaca dalam peningkatan usaha rumah tangga.

2. Kegunaan Praktis

- a. Untuk pelaku usaha, penulis mengharapkan penelitian ini mampu memberikan pengetahuan perihal etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan kata lain penelitian sebagai sarana partisipasi guna meningkatnya perusahaan.
- b. Menambah wawasan ilmiah dan keilmuan peneliti serta dapat menjadi dorongan untuk mengembangkan ilmu yang didapat, sehingga bisa memberikan manfaat bagi sesama.
- c. Sebagai bahan informasi atau pembandingan untuk penelitian sejenis, serta nasehat dan petunjuk bagi peneliti yang akan melakukan penelitian.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam membahas dan menganalisa mengenai penelitian ini, maka supaya skripsi ini bisa tertata dengan baik secara sistematis dan mudah dalam dipahami, berikut ini sistematika yang disusun dalam penulisan skripsi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang uraian Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini berisi mengenai penjelasan Landasan Teori, Tinjauan Pustaka, Kerangka Berfikir serta Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian Jenis dan Pendekatan Penelitian, *Setting* Penelitian, Variabel Penelitian, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel, Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian, dan Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian analisis dan pembahasan pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen Depo Kayu Bakar Jaya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi uraian dari Kesimpulan dan Saran dari peneliti.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai hasil analisis pada bab IV, dapat disimpulkan beberapa hal dibawah ini:

1. Dilihat dari perhitungan, nilai $t_{hitung} 3,500 > t_{tabel} 1,696$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, maka H_{o1} di tolak dan H_{a1} diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan terdapatnya pengaruh signifikan variabel etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen Depo Kayu Bakar Jaya Pekalongan.
2. Dilihat dari perhitungan, nilai $t_{hitung} 2,527 > t_{tabel} 1,696$ dengan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$, maka H_{o2} di tolak dan H_{a2} diterima. Pengujian secara statistik ini membuktikan terdapatnya pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Depo Kayu Bakar Jaya Pekalongan.
3. Terdapatnya pengaruh secara simultan diantara seluruh variabel bebas yaitu etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen Depo Kayu Bakar Jaya Pekalongan. Hal ini dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} 16,701 > F_{tabel} 2,91$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya peneliti memberikan sedikit saran yang sekiranya bisa meninggalkan faedah kepada pihak-pihak yang terikat dengan hasil dari penelitian ini. Berikut ini merupakan saran yang disampaikan penulis:

1. Bagi pelaku usaha disarankan untuk lebih memperhatikan etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan dalam menjalankan suatu usaha atau bisnis untuk meningkatkan rasa puas bagi pelanggan yang akan membuat pelanggan tetap setia terhadap produk dan dapat memberikan acuan kepada calon pembeli lainnya.
2. Bagi penulis selanjutnya diharapkan supaya bisa menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti kualitas produk, harga, kualitas informasi, promosi, dan lain sebagainya, sehingga diharapkan bisa memperluas jangkauan penelitian, serta jumlah sampel dapat ditambahkan.





DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Algifari. 2013. *Analisis Regresi (Teori, Kasus dan Solusi)*, Cet. Ke-4. Yogyakarta: BPFE.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Asy'ari, Musa. 2001. *Filsafat Islam Sunah Nabi dalam Berfikir*. Yogyakarta: LESFI.
- Aziz, Abdul. 2013. *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islami Untuk Dunia Usaha*. Bandung: ALFABETA.
- Azwar, Saifudin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Djakfar, Muhammad. 2007. *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*. Malang: UIN Malang Press.
- Djakfar, Muhammad. 2012. *Etika Bisnis: Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*. Jakarta: Penebar Plus+ imprint dari Penebar Swadaya.
- Fandy, Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fauzi, Muchammad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang : Walisongo Press.
- Fauzia, Ika Yunia. 2013. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Freddy, Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (Cetakan Ketiga). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19, Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2009. *Manajemen Bisnis Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jaya, Hermawan Kerta., dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syari'ah Marketing*, Bandung: Mizan.
- Johan, Arifin. 2009. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: walisongo press.
- Keraf, A. Sonny. 1998. *Etika Bisnis: Tuntutan dan Relevansinya*. Yogyakarta: Kanisius.



Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi Pertama). Jakarta: Salemba Empat.

Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Latan, Hengky., dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate: Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.

Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat).

Muhammad. 2004. *Etika Bisnis Islami*. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
Nalim, Yusuf., dan Salafudin. 2012. *Statistika Deskriptif*. Pekalongan: STAIN Pekalongan Press.

Rahardjo, M. Dawam. 1990. *Etika Ekonomi dan Manajemen*. Yogyakarta: Tiara Wacana.

Sanityastuti, Sri., Marfuah., dkk. 2009. *Dasar-Dasar Public Relations*. Yogyakarta: Teras.

Siregar, Sofyan. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dilengkapi denan Perhitungan Manual & SPSS*, Ed. 1, Cet. II. Jakarta: Kencana.

Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press.

Yustanto, Muhammad Ismail dan Muhammad Karebet Widjajakusuma. 2002. *Menggagas Bisnis Islami*. Jakarta: Gema Insani.

B. Jurnal/Skripsi

Ahmad Nur Zahroni, *Bisnis Prespektif Islam: Telaah Aspek Keagamaan Dalam Khidupan Ekonomi*, Mazhabi, Vol 4 No.2 Desember 2007 (Samarinda: IAIN Samarinda).

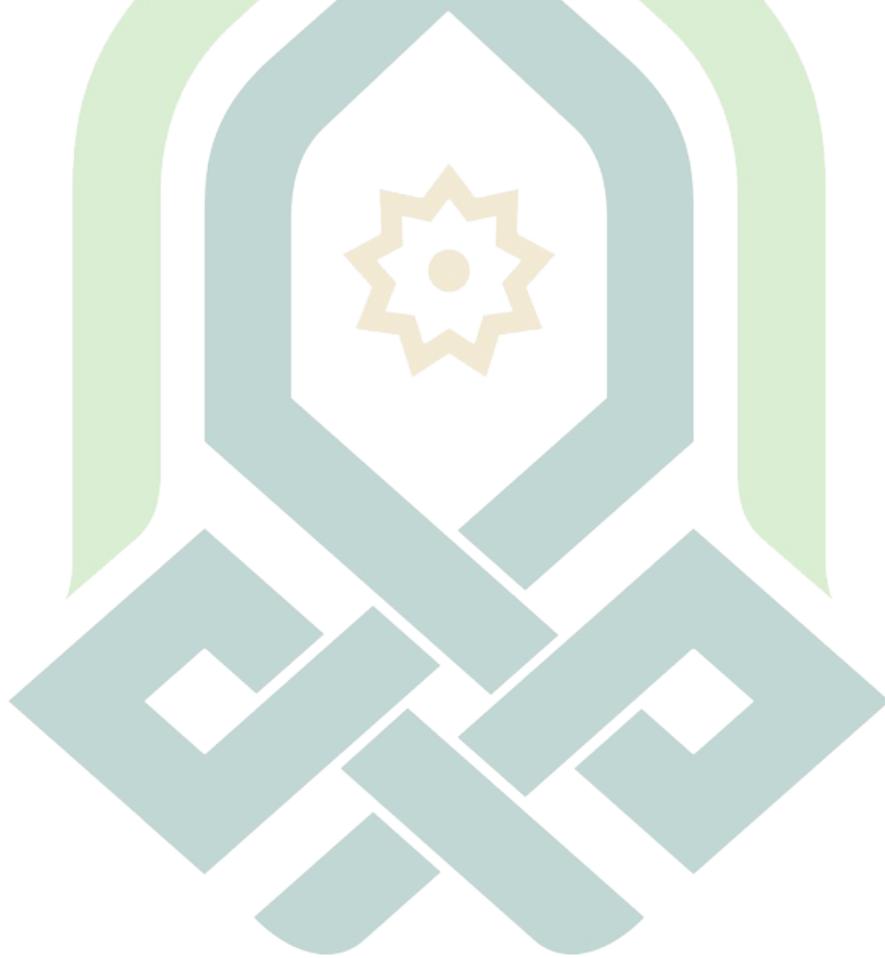
Dini Suci Ramadhani, "Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Konsumen Damarindo Digital Printing di Padang)" *Manajemen S-I* 1.1 (2013).



Fauzan dan Ida Nurjana, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek H. Slamet di Kota Malang*, Jurnal Modernisasi, Vol. 10, No. 1, Februari 2014 (Malang, 2014).

Fitry Al Hiqmah, Titin Suprihati, dkk, *Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Hotel Sofyan Inn Specia Bandung)*, Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, Volume 2, No. 2, (Bandung: Universitas Islam Bandung, 2016).

Laili Latifah Puspitasari, *Etika Bisnis Islam: Teori dan Aplikasi pada Perusahaan Manufaktur*, Jurnal El-Muhasaba, Vol. 7, No. 2, Juli 2016, (UIN Maulana Malik Ibrahim: Malang).



Lampiran 3

DATA MENTAH PENELITIAN

NO	Etika Bisnis Islam (X1)							Kualitas Pelayanan (X2)						Kepuasan Konsumen (Y)				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	JML	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	JML	Q11	Q12	Q13	Q14	JML
1	4	5	5	4	5	5	28	5	5	3	4	5	22	5	5	5	5	20
2	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	2	5	18	5	5	4	5	19
3	5	3	4	4	3	4	23	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	17
4	3	3	3	3	4	5	21	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	18
5	3	5	3	4	3	4	22	4	4	4	5	4	21	4	3	3	5	15
6	3	4	4	3	5	3	22	4	5	4	4	4	21	4	3	4	3	14
7	4	4	4	3	5	4	24	4	4	5	5	4	22	4	5	3	5	17
8	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	2	3	16	5	4	4	5	18
9	3	3	3	4	4	3	20	4	5	4	3	5	21	5	4	5	3	17
10	4	3	3	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	3	3	5	5	16
11	3	4	1	5	4	5	22	4	5	5	3	3	20	5	5	4	5	19
12	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	3	3	17	5	4	4	4	17
13	5	5	3	4	5	5	27	4	4	5	5	2	20	3	4	5	4	16
14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12
15	3	5	4	3	3	3	21	4	5	5	4	4	22	3	4	4	5	16
16	3	4	2	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19	3	4	3	5	15



17	5	5	5	5	5	4	29	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	5	3	5	25	4	5	3	3	4	19	4	3	4	4	15
19	3	5	4	4	2	3	21	4	4	4	4	5	21	4	3	3	3	13
20	4	4	3	5	3	4	23	3	4	4	2	3	16	3	5	5	5	18
21	3	4	4	3	4	3	21	5	4	5	3	5	22	4	5	5	5	19
22	3	4	2	5	5	5	24	4	5	5	3	4	21	5	4	4	4	17
23	4	5	2	3	3	3	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	5	16
24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
25	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	4	4	21	5	4	4	4	17
26	5	4	4	4	5	4	26	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	19
27	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20
28	3	3	5	3	3	4	21	5	3	3	3	3	17	4	4	3	3	14
29	4	5	4	3	5	5	26	4	4	5	5	3	21	5	5	4	3	17
30	4	5	5	4	5	5	28	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	20
31	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
32	3	4	2	3	3	3	18	4	3	4	4	3	18	3	3	3	5	14
33	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
34	4	3	3	3	4	4	21	5	4	4	5	4	22	4	4	5	5	18

Lampiran 7

DOKUMENTASI

Kondisi Depo Kayu Bakar Jaya







Lampiran 8

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**I. Data Pribadi**

1. Nama : Abdillah
2. NIM : 2013115173
3. Tempat dan Tanggal Lahir : Pekalongan, 09 Desember 1994
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Agama : Islam
6. Warga Negara : Indonesia
7. Alamat Lengkap : Kertijayan Gg 12 No 24 RT 26 RW 09
Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan
8. e-mail : Abdillah2221@Gmail.com

II. Data Orang Tua

1. Ayah Kandung : Sofwan Bisri
Pekerjaan : Buruh
Alamat : Kertijayan Gg 12 No 24 RT 26 RW 09
Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan
Agama : Islam
2. Ibu Kandung : Musdalipah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Kertijayan Gg 12 No 24 RT 26 RW 09
Kecamatan Buaran Kabupaten Pekalongan
Agama : Islam

III. Riwayat Pendidikan Formal :

1. MIS Wonoyoso : 2009
2. MTS Wonoyoso : 2011
3. MAN 2 Pekalongan : 2014
4. IAIN Pekalongan : 2020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma bangsa No.9 Pekalongan. Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain
pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : ABDILLAH
NIM : 2013115173
Fakultas/Jurusan : FEBI/ Ekonomi Syariah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

**“PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS DEPO KAYU
BAKAR JAYA DESA KERTIJAYAN KECAMATAN BUARAN KABUPATEN
PEKALONGAN)**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta
dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, November 2020



ABDILLAH
NIM. 2013115173