

ABSTRAK

Dieky Syawal Ariyanto, *Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Servis Vidi Ac Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Di Perumahan Graha Kencana Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan*, Institut Agama Islam Negeri Madura, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, Pembimbing: Ira Hasti Priyadi, S.Pd., MA.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Pelayanan, Loyalitas Konsumen

Etika bisnis Islam sangat berpengaruh besar pada setiap bidang usaha. Etika bisnis Islam merupakan suatu modal utama yang harus dimiliki oleh setiap bidang usaha. Vidi Ac merupakan suatu bidang usaha yang bergerak di sektor jasa. Etika bisnis Islam berpengaruh juga kepada kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Vidi Ac. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan loyalitas konsumen. Apabila kualitas pelayanan suatu usaha itu baik atau prima maka secara otomatis suatu bidang usaha akan mendapatkan suatu kepuasan para konsumennya. Kepuasan ini akan juga mempengaruhi loyalitas konsumen selanjutnya. Suatu bidang usaha harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan guna diperoleh hasil yang melebihi atau sama dengan harapan pelanggan.

Tujuan pokok dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana analisis etika bisnis Islam terhadap pelayanan servis Vidi Ac untuk meningkatkan loyalitas konsumen di Perumahan Graha Kencana Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang diperoleh dari data primer melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informasinya adalah pemilik beserta karyawan Vidi Ac dan para pelanggan Vidi Ac.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, etika bisnis Islam sudah diterapkan dengan baik oleh Vidi Ac karena etika dalam berbisnis merupakan suatu pondasi awal dalam setiap kegiatan bisnis. Kedua, Vidi Ac menerapkan pelayanan yang baik dan prima guna mendapatkan minat konsumen. Ketiga, lebih mengutamakan kepuasan konsumen guna mendapatkan loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen merupakan suatu patokan bila ingin mendapatkan minat dan loyalitas konsumen.