

## ABSTRAK

Sinta Nuriyah, 2024, “*Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Percetakan Sablon Dan Konveksi MUFIT Di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan)*”, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Dr. Sakinah M. E. I.

### **Kata Kunci:** *Etika Bisnis Islam, Loyalitas Pelanggan*

Penerapan etika bisnis Islam dalam membangun loyalitas pelanggan adalah suatu pendekatan yang menekankan nilai-nilai moral dan prinsip-prinsip etika yang terkandung dalam ajaran Islam. Dalam konteks ini, perusahaan berkomitmen untuk menerapkan kejujuran, transparansi, dan keadilan dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor etis yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan, seperti kejujuran, transparansi, dan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga ingin menganalisis persepsi pelanggan terhadap nilai-nilai etika yang diterapkan oleh MUFIT, serta bagaimana hal tersebut memengaruhi minat mereka untuk kembali bertransaksi dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

Fokus penelitian dalam skripsi ini terdapat 2 hal, yaitu: *Pertama*, bagaimana penerapan etika bisnis Islam di percetakan sablon dan konveksi MUFIT di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan. *Kedua*, bagaimana loyalitas pelanggan di percetakan sablon dan konveksi MUFIT di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pemilik percetakan sablon dan konveksi MUFIT, sedangkan data sekunder dari penelitian ini menggunakan buku dan dokumentasi pendukung terkait penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan triangulasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, Penerapan etika bisnis Islam di percetakan sablon dan konveksi MUFIT di Desa Blumbungan, Kabupaten Pamekasan, telah dilaksanakan dengan baik melalui prinsip fundamental seperti tanggung jawab atas complain pelanggan serta pemantauan karyawan, kejujuran dalam menjelaskan produk, adil melayani pelanggan, Amanah dalam proses produksi, serta motif pelayanan yang baik dan sopan. *Kedua*, Loyalitas pelanggan di percetakan sablon dan konveksi MUFIT di Desa Blumbungan Kabupaten Pamekasan, sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci. Kualitas produk yang tinggi juga menjadi aspek penting yang mendorong kepuasan pelanggan. Selain itu, persepsi harga yang kompetitif turut meningkatkan pengalaman pelanggan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan berimplikasi pada minat mereka untuk berkunjung kembali dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Pelanggan yang puas cenderung merekomendasikan MUFIT kepada orang lain, sehingga dapat memperluas basis pelanggan.