

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TRANSAKSI JUAL
BELI DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PERSPEKTIF
ETIKA BISNIS ISLAM STUDI DI TOKO BANGUNAN UD.
LAHAN MANUNGGAL, UJUNG PANGKAH, GRESIK**

SKRIPSI

Oleh :

Ahmad Danial Hakim

NIM : G94217076



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

PERNYATAAN

Saya, Ahmad Danial Hakim, G94217076, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 15 Juli 2023



Ahmad Danial Hakim
NIM. G94217076

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 12 Juli 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,



Dr. H. Muhammad Lathoif Ghozali, Lc., MA

NIP. 197511032005011005

LEMBAR PENGESAHAN

KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM STUDI DI TOKO BANGUNAN UD. LAHAN MANUNGGAL, UJUNG PANGKAH, GRESIK

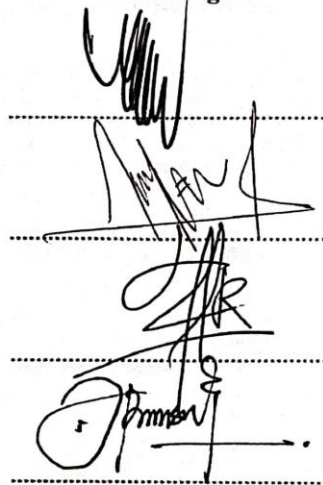
oleh
Ahmad Danial Hakim
NIM: G94217076

Telah dipertahankan di depan Dewa Penguji pada
Tanggal 18 Juli 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. H. M. Lathoif Ghozali, Lc., MA
NIP. 197511032005011005
(Penguji 1)
2. Dr. Sri Wigati, M.E.I.
NIP. 197302212009122001
(Penguji 2)
3. Dr. Lilik Rahmawati, S.Si., M.EI
NIP. 198106062009012008
(Penguji 3)
4. Siti Kalimah, M.Sy
NIP. 198707272022032001
(Penguji 4)

Tanda Tangan:



Surabaya, 10 Oktober 2024
Dekan



Dr. Strajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
197005142000031001



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ahmad Danial Hakim
NIM : G94217076
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
E-mail address : danielmnoz69@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Kepuasan Pelanggan Terhadap Transaksi Jual Beli Dalam Meningkatkan Pendapatan Perspektif Etika Bisnis Islam Studi Di Toko Bangunan Ud. Lahan Manunggal, Ujung Pangkah, Gresik

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

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 Oktober 2024

Penulis

Ahmad Danial Hakim

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah.....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.2 Implementasi Sistem Transaksi Jual Beli UD. Lahan Manunggal.....	34
4.3 Analisa Peningkatan Pendapatan Toko Bangunan UD. Lahan Manunggal...36	36
4.4 Analisa Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Wawancara.....39	39
4.5 Analisa Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.....42	42
BAB V.....	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Transaksi Jual-Beli Dalam Meningkatkan Pendapatan Perspektif Etika Bisnis Islam” merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap transaksi jual-beli dalam upaya meningkatkan pendapatan toko bangunan UD. Lahan Manunggal serta sudut pandang dari etika bisnis Islam terkait kepuasan pelanggan terhadap transaksi jual beli dalam upaya meningkatkan pendapatan toko bangunan UD. Lahan Manunggal.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh akan diolah menggunakan teknik triangulasi dan dianalisa sehingga menghasilkan kesimpulan yang cenderung menekankan pada makna daripada generalisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) UD. Lahan Manunggal memberikan pelayanan kepada para pelanggan terhadap transaksi jual-beli dalam meningkatkan pendapatan toko dengan membantu memberikan penjelasan lebih detail terkait produk bahan bangunan kepada para pelanggan dan UD. Lahan Manunggal juga memberikan improvisasi atau masukan kepada pelanggan, sehingga mampu membantu mengembangkan keinginan atau ide yang dibutuhkan oleh pelanggan melalui peran dari para pegawainya. (2) Peranan para pegawai UD. Lahan Manunggal dan juga sistem transaksi jual beli yang transparan dapat menarik minat beli para pelanggan berdasarkan etika bisnis islam yaitu bahwa dalam penyampaian informasi terkait produk bahan bangunan sudah sesuai dengan perspektif etika bisnis islam, dimana para pegawai UD. Lahan Manunggal mampu menyampaikan dengan jelas dan mendetail terkait produk bahan bangunan sehingga dapat dengan mudah menarik minat beli para pelanggan UD. Lahan Manunggal sehingga hal tersebut juga berdampak pada peningkatan pendapatan toko bangunan UD. Lahan Manunggal.

Saran dalam penelitian ini bagi pihak pelaku usaha sebaiknya lebih konsisten dalam memberikan informasi yang sesuai agar terhindar dari hal-hal yang dapat merugikan atau mengecewakan pelaku usaha yang dapat melanggar prinsip-prinsip etika bisnis islam.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Toko Bangunan, Etika Bisnis Islam

ABSTRACT

This study entitled "Analysis of Customer Satisfaction with Buying and Selling Transactions in Increasing Revenue from the Perspective of Islamic Business Ethics" is a study that aims to determine customer satisfaction with buying and selling transactions in an effort to increase revenue for UD's building stores. Manunggal Land and the perspective of Islamic business ethics regarding customer satisfaction with buying and selling transactions in an effort to increase revenue for UD building stores. United Land.

The type of research used in this research is field research using descriptive research methods through a qualitative approach, collecting techniques by means of observation, interviews, and documentation so that the data obtained will be processed using triangulation techniques and analyzed so as to produce conclusions that tend to emphasize on meaning rather than generalization.

The research results show that (1) UD. Tanah Manunggal provides services to customers regarding buying and selling transactions in increasing store revenue by helping to provide more detailed explanations regarding building material products to customers and UD. Lahan Manunggal also provides improvisation or input to customers, so that they are able to help develop desires or ideas needed by customers through the roles of their employees. (2) The role of UD employees. Manunggal Land and also a transparent buying and selling transaction system can attract customers' buying interest based on Islamic business ethics, namely that in conveying information related to building material products it is in accordance with the perspective of Islamic business ethics, where UD employees. Lahan Manunggal is able to convey clearly and in detail related to building material products so that it can easily attract buying interest from UD customers. Manunggal Land so that this also has an impact on increasing the income of UD building shops. United Land.

Suggestions in this study for business actors should be more consistent in providing appropriate information so as to avoid things that can harm or disappoint business actors who can violate the principles of Islamic business ethics.

Keywords: Customer Satisfaction, Building Stores, Islamic Business Ethics

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, I., Andriyansyah, M., Qodri, M., & Hariyanto, M. (2020). *etika & konsep manajemen bisnis islam*. cv. budi utama.
- Eswika Nilasari, Istiatin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Surakarta: Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari – Juli 2015), h. 6
- Farma, J., & Umuri, K. (2020). Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Strategi Promosi Produk Asuransi Takaful. *Cakrawala: Jurnal Studi Islam*, 15(1), 19–29.
- Ginting, Daniel & Fentiana, Nina (2020). Strategi Peningkatan Pendapatan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 1008-1012.
- Handayani, Tati & Fathoni, M. A. (2019). *Manajemen Pemasaran Islam*. cv. budi utama.
- Harun, N. (2000). *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Hasan, A. (2009). *Manajemen Bisnis Syariah kaya di dunia terhormat di akhirat*. Pustakan Pelajar.
- Mamik, D. (2015). *Metodologi Kualitatif*. In Zifatama.
- Maslikhatul Aulia, Imam Hidayat, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap KepuasanKonsumen (Surabaya: Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 6, Nomor 5, Mei 2017), h. 5.
- Muhammad. (2004). *Etika Bisnis Islami*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2, 312.
- Rukajat, A. (2018). *pendekatan penelitian kuantitatif*. cv. budi utama.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta:ANDI.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Suhendi, H. (2008). *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Syafe'i, R. (2004). *Fiqh Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia.
- Tika, moh pabunda. (2006). *metodologi riset bisnis*. bumi aksara.

Wanita, N. (2016). Bauran Promosi (Promotion Mix) Konvensional dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. *Bilancia*, 10(1), 27–50.

Yuliawati, N., & Pratomo, G. (2019). Analisis Pengaruh Kebutuhan Ekonomi Keluarga Terhadap Pendapatan Tenaga Kerja Wanita. *ECONOMIE Vol. 01*, 75-92.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A