

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM
DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA USAHA DAHLIA BORDIR KUDUS)**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syari'ah

Oleh :

LAYYINA MAWARDA

NIM : 212412

**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAH SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM / MBS**

2017



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. **Ketua STAIN Kudus**

cq. Ketua Jurusan Syari'ah

di –

Kudus

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan benar, bahwa skripsi saudara **Layyina Mawarda**, NIM : **212412** dengan judul **“Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Usaha Dahlia Bordir Kudus)”** pada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS). Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan. Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

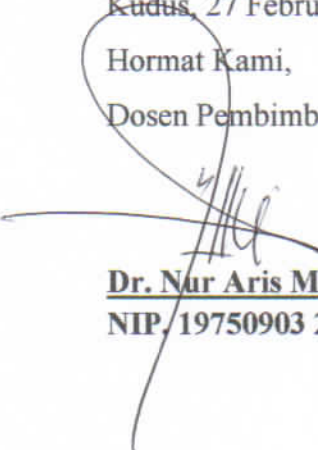
Demikian, kami sampaikan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kudus, 27 Februari 2017

Hormat Kami,

Dosen Pembimbing


Dr. Nur Aris M. Ag

NIP. 19750903 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Layyina Mawarda
NIM : 212295
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / MBS
Judul Skripsi : **“Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Usaha Dahlia Bordir Kudus)”**

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal:

06 Maret 2017

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah.

Kudus, 09 Maret 2017

Ketua Sidang/Penguji I

Penguji II



Wahibur Rokhman, SE, M.Si, Ph.D

NIP. 19731028 200212 1 002

Karebet Gunawan, SE, MM

NIP. 19710625 200604 1 009

Dosen Pembimbing

Sekretaris Sidang/Penguji III

Dr. Nur Aris M.Ag

NIP. 19750903 200112 1 002

Retno Susilowati, M.Pd

NIP. 19760811 200710 2 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Layyina Mawarda

NIM : 212412

Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / MBS

Judul Skripsi : **"Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Usaha Dahlia Bordir Kudus)"**

Menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, Februari 2017

Yang membuat pernyataan

Saya



LAYYINA MAWARDA

NIM : 212412

MOTTO

Agar dapat membahagiakan seseorang, isilah pikiran dengan tujuan, masa depan dengan harapan, ingatan dengan iman dan ilmu yang bermanfaat, hati dengan kasih sayang, perut dengan makanan, dan tangan dengan kerja.

(Frederick E. Crane)

Sudah bukan saatnya lagi untuk bersiap memantaskan diri, tapi kau harus benar-benar siap dan pantas untuk bersaing didunia yang keras. Tinggalkan zona nyaman mu jika ingin lebih maju dan berkembang karena kesuksesan bukan ditentukan oleh zodiak ataupun primbon, melainkan usaha dan kerja keras, dan yakinlah suatu usaha tidak akan pernah mengingkari suatu hasil.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Melalui karya kecilku ini aku persembahkan setulus hati kepada :

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang-Nya, nikmat dan rizqi-Nya, petunjuk-Nya, dan apapun yang penulis butuhkan sampai sekarang dan semoga selalu diberikan yang terbaik kepada penulis sampai akhir kelak.
- ❖ Ayah dan Ibu ku tercinta yang selalu memberikan semangat dan do'a restu tanpa henti untuk penulis, beserta 2 Adik ku tersayang, Amirul Mu'minin dan Muhammad Syahrul Huda, yang telah mencurahkan kasih sayang mereka sampai saat ini, menemani saat lelah mengerjakan skripsi.
- ❖ Mas Khoirul Anas yang selalu menemani penulis saat susah, sedih maupun senang, dan mengajarkan kepada penulis arti sebuah pengorbanan dan perjuangan dalam hidup, yang selalu sabar dan memberikan semangat yang tiada henti untuk menyelesaikan Skripsi ini.
- ❖ Bapak dan Ibu Dosen yang telah bersedia memberikan ilmu duniawi dan ukhrowi, do'amu adalah kesuksesanku.
- ❖ Bapak Nur Aris, M.Ag., selaku dosen pembimbing yang bersedia membimbing dan memberikan pengarahan dengan sabar kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Bu Sa'adah selaku pemilik Dahlia Bordir yang telah memberikan izin dan pelayanan dalam penelitian dalam rangka penyusunan skripsi, dan segenap keluarga besar karyawan Dahlia Bordir yang meluangkan waktu demi kelancaran skripsi saya.
- ❖ Teman-temanku Mak Nyak (Nia), Tutex (tutik), Nyunex (Yuni), yang selalu menemani, berjuang bareng mengerjakan skripsi, yang selalu menasehati kalau penulis mempunyai salah dan memberikan warna tersendiri dalam hidup penulis, semoga persahabatan yang terjalin tak kan pernah usai, amiin.
- ❖ Kawanku Liyol (Lia), Putri, dan Siyuri (Anis) yang selalu jalan bareng dari semester awal dan sekarang jarang bertemu namun persahabatan yang sudah seperti saudara tak akan pernah usai, amiin.

- ❖ Laila, yang selalu mensupport dari jauh karena sekarang jarang bertemu.
- ❖ Kawan-kawanku mahasiswa jurusan MBS kelas D angkatan 2012 yang banyak sekali memberikan waktu suka, duka, cita, canda, tawa, konyol, lebay, rempong, kegilaan, dan keisengan.
- ❖ Trio Cecepy Gembel (eni) dan Paijah (Lia) selalu memberikan warna di rumah, yang selalu menemani, memberi semangat dan sebagai tempat curhat walaupun kadang tak ada solusi, gosip bareng dan kemana-mana bertiga.
- ❖ Teman-teman PPL di D'Renand desa Padurenan, dan keluarga KKN kelompok 2 desa Jimbaran, Kayen, Kak Emon (Rizqa), Kak Atur (Alfi Gede), Sembok (Alfi kecil), Kak Viridy, Papih (Suprpto), Kak A'la, Kak Attin, Maulida, Uchil (Dayah), Mamol (Ima), Mas Fais, Sanichi (Sani), Kak Sita, Kak Vita, Kak Ni'mah, dan Bedes (Burhan), semoga persahabatan yang telah terukir sampai saat ini tidak pupus di tengah jalan, amiiin.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, inayah-Nya, sehingga dalam rangka menyelesaikan program sarjana strata satu (S.1) penulis dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi yang berjudul **“Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Usaha Dahlia Bordir Kudus)”** ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) pada Ilmu Manajemen Bisnis Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus.

Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan sarana-sarana dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya dan terima kasih kepada :

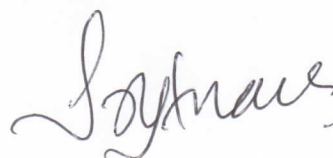
1. D. H. Fathul Mufid, M.S.I., selaku Ketua STAIN Kudus yang telah memberikan izin penelitian sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Shobirin, S.Ag. M.Ag., selaku Ketua Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus, yang telah memberikan bimbingan dan persetujuan tentang penulisan skripsi.
3. Ekawati Rahayu Ningsih, SH, MM., selaku dosen wali studi yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, semangat, nasehat dan selalu mendorong penulis ke arah yang lebih baik.
4. Nur Aris, M.Ag., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk melakukan bimbingan dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen dan seluruh Staff Pengajar di lingkungan STAIN Kudus yang telah memberikan motivasi belajar kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
6. Seluruh Karyawan di lingkungan Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Kudus

7. Hj. Azizah, S.Ag., MM selaku Ketua Perpustakaan STAIN Kudus beserta segenap karyawannya yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bu Sa'adah selaku pemilik Dahlia Bordir yang telah memberikan izin dan pelayanan dalam penelitian dalam rangka penyusunan skripsi, dan seluruh karyawan Dahlia Bordir yang meluangkan waktu dan telah memberikan data-data serta bantuannya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Ayah dan Ibu beserta 2 Adik penulis serta Mas Anas yang secara langsung ataupun tidak telah membantu baik moril ataupun material, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
10. Kawan-kawan Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam / MBS khususnya angkatan 2012 yang selalu memberi masukan dan membantu penulis selama belajar di STAIN Kudus ini.
11. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. Amiin ...

Kudus, 22 Februari 2017

Penulis



LAYYINA MAWARDA
NIM : 212412