

PENGARUH ETIKA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS PADA LOKET PEMBAYARAN CV. AFIF TRAVEL).

Novita Malinda Putri¹, Akhmad Hulaify², Abdul Wahab³

¹Ekonomi Syariah, 60202, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Muhammad Arsyad Al-Banjari, 18510185

²Ekonomi Syariah, 60202, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1118118202

³Ekonomi Syariah, 60202, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1118108902
Email: novitamalindap@gmail.com

ABSTRAK

Loket pembayaran CV. Afif Travel bergerak di bidang jasa pelayanan, melayani pembayaran tagihan listrik, PDAM, telkom, dan pembelian tiket pesawat. Banyaknya pelanggan yang bertransaksi pada loket tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti faktor apakah yang membuat pelanggan merasa puas dan bersikap loyalitas. Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh loket pembayaran CV. Afif Travel dan bagaimana pengaruh etika dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam perspektif etika bisnis Islam pada loket pembayaran CV. Afif Travel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh loket pembayaran CV. Afif Travel dan bagaimana pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan yang diterapkan loket pembayaran CV. Afif Travel terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *asosiatif kuantitatif*. Populasi dalam penelitian ini yaitu para pelanggan loket pembayaran CV. Afif Travel yaitu dengan rata-rata 3.428 pelanggan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 102 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen dalam penelitian ini yaitu angket kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun secara parsial hanya variabel etika bisnis Islam yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*

ABSTRACT

Payment counter CV. Afif Travel is engaged in services, serving payment of electricity bills, PDAM, Telkom, and purchasing airline tickets. The number of customers who transact at the counter makes researchers interested in examining what factors make customers feel satisfied and have loyalty. The formulation of the problem in this study is how the form of services provided by the CV payment counter. Afif Travel and how the influence of ethics and service quality on customer satisfaction and loyalty in the perspective of Islamic business ethics at the CV. Afif Travel. This study aims to find out how the form of services provided by the CV payment counter. Afif Travel and how the influence of Islamic business ethics and service quality applied at the CV. Afif Travel on customer satisfaction and loyalty. This research uses quantitative associative method. The population in this study are the customers of the CV payment counter. Afif Travel with an average of 3,428 customers. The sample taken in this study were 102 respondents using accidental sampling technique. The instrument in this study was a questionnaire questionnaire. The results of this study indicate that Islamic business ethics and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction and loyalty. However, partially, only Islamic business ethics variables have no significant effect on customer satisfaction.

Keywords : *Islamic Business Ethics, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

DAFTAR PUSTAKA

- Erni Setyowati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi*. Jurnal Manajemen Daya Saing, 18 no. 2 (2017): 102.
- Hamzah Yakub, 1981. *Etika Bisnis Islam*, Bandung Diponegoro,
- M Hasibuan, 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Norvadewi and Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Samarinda. *Bisnis Dalam Perspektif Islam (Telaah Konsep, Prinsip Dan Landasan Normatif)*. Ekonomi dan Bisnis Islam. 01, No.01 (2015): 33–46.
- Philip Kotler, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jilid 2, Jakarta: Terjemahan PT. Indeks Kelompok Gramedia,
- Reza Saputra NST, 2019 *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia, TBK Cabang Padangsidempuan)*.
- Suci Lestari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*. Skripsi UIN Raden Fatah Palembang. May (2016): 31–48.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Thursina, *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Riyadh Store Di Banda Aceh*, 3 1–9 (2019).