

ABSTRAK

Raudatul Jannah. 2022. *Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Pangan Adi N-Talu.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Elida Mahriani, S.E.I, MM

Kata Kunci: Etika Pelayanan Islam, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilatar belakangi oleh berkembangnya zaman yang ditandai dengan semakin pesatnya perekonomian Indonesia mengakibatkan tingkat persaingan usaha menjadi semakin tinggi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui etika pelayanan dalam perspektif islam berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Pangan Adi N-Talu. Penelitian ini menggunakan variabel bebas *shiddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah* dengan satu variabel terikat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Peneliti melakukan observasi secara langsung sebelum melakukan penyebaran kuesioner kepada 50 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas; uji asumsi klasik dengan melakukan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas; analisis regresi linear berganda dengan melakukan uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Pada uji hipotesis variabel *shiddiq* dan *amanah* berpengaruh parsial, sedangkan variabel *tabligh* dan *amanah* tidak berpengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan. Uji F diperoleh hasil bahwa variabel *shiddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.