

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
UD KARYA LOGAM KELURAHAN KAYU JATI
KECAMATAN PANYABUNGAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh

NITA AGUSTINA

NIM. 22090003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
UD KARYA LOGAM KELURAHAN KAYU JATI
KECAMATAN PANYABUNGAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh

NITA AGUSTINA

NIM. 22090003

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ade Khadijatul Z Harahap, M.M
NIP.198402032019082001

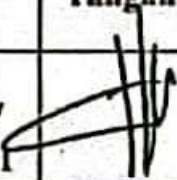
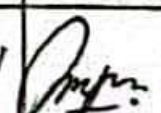
Mufti Fahrizal, M.M
NIP.198903292020121009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati" a.n Nita Agustina, NIM: 22090003 Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, Pada tanggal 19 Agustus 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Sari Fitri, M.E NIP.199006122019032017	Ketua Sidang/ Penguji I		9/Sept/2026
2	Muhammad Ardiansyah, M.M NIP.199007162019081001	Sekretaris Sidang/ Penguji II		02/Sept/2026
3	Dr. Ade Khadijatul Z Harahap, M.M NIP.198402032019082001	Penguji III		14/Sept/2026
4	Mufti Fahrizal, M.M NIP.198903292020121009	Penguji IV		9/Sept/2026

Mandailing Natal, 23 September 2026



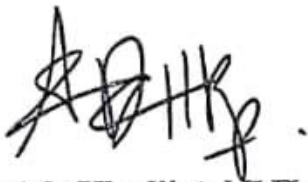
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Nita Agustina, NIM: 22090003 dengan judul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan.”** Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, 10 Agustus 2026

Pembimbing I



Dr. Ade Khadijatul Z Harahap, M.M
NIP.198402032019082001

Pembimbing II



Mufti Fahrizal, M.M
NIP.198903292020121009

NOTA DINAS

Lampiran	: -	Panyabungan,	Agustus 2026
Hal	: Skripsi	Kepada Yth	
A.n Nita Agustina		Bpk. Ketua STAIN MADINA	
		Di-	
		Panyabungan	

Assalamu'alaikum Wr,Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi atas nama Nita Agustina, NIM: 22090003 yang berjudul **"Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan."** Maka Ini Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

Untuk itu dalam waktu tidak berapa lama kami harapkan saudari tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam Sidang Munaqasah.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan Kerjasama dari Bapak/Tbu kami ucapkan Terima kasih.

Pembimbing I



Dr. Ade Khadijatul Z Harahap, M.M
NIP.198402032019082001

Pembimbing II



Mufti Fahrizal, M.M
NIP.198903292020121009

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nita Agustina
NIM : 22090003
Tempat/Tgl.Lahir : Tarlola/ 27 Januari 2004
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Tarlola

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan”** adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, 10 Agustus 2026
Yang Membuat pernyataan



NITA AGUSTINA
NIM: 22090003

MOTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al- Insyirah: 5-6)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, tetapi keberhasilan adalah milik
mereka yang senantiasa berusaha”

(BJ Habibie)

“Semua Jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan, waktu yang
menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya rayakan perasaan
mu sebagai manusia”

(Baskara Putra-Hindia)

“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia,
jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Alamin, Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya
kepada Allah SWT Karena telah memberikan nikmat karunia Pertolongan
yang tiada henti hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang yang tiada terhingga
untuk Kedua Orang Tua Tercinta dan Keluarga yang Senantiasa memberikan
Doa, Dukungan, Motivasi dan Kasih sayang yang menjadi
Sumber Kekuatan dan Semangat Untuk Penulis.

Karya Ini juga saya Persembahkan Kepada Diri Sendiri, Terimakasih Telah
Bertahan Sejauh ini, dan tidak pernah berhenti berusaha dan
berdoa untuk Menyelesaikan Skripsi ini

ABSTRAK

Nita Agustina (22090003). Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan. Persaingan usaha yang semakin ketat menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu mempertahankan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dapat dibangun melalui penerapan etika bisnis Islam dan pemberian kualitas pelayanan yang baik. UD Karya Logam sebagai salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa pengelasan dan penjualan suku cadang perlu menerapkan nilai-nilai etika bisnis Islam serta memberikan pelayanan yang berkualitas agar pelanggan tetap melakukan pembelian secara berulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas pelanggan pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang ditentukan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi yang diproses melalui program IBM SPSS Statistics versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika Bisnis Islam (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,897 > t_{tabel} 1,985 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas Pelayanan (X2) juga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,140 > t_{tabel} 1,985 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar 101,324 > F_{tabel} 3,09 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,672 atau 67,2%, yang berarti bahwa Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Loyalitas Pelanggan sebesar 67,2%, sedangkan 32,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: *Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.*

ABSTRACT

Nita Agustina (22090003).*The Influence of Islamic Business Ethics and Service Quality on Customer Loyalty at UD Karya Logam, Kayu Jati Urban Village, Panyabungan District.* Increasingly intense business competition requires every business to be able to maintain customer loyalty. Customer loyalty can be built through the implementation of Islamic business ethics and the provision of good service quality. UD Karya Logam, a business engaged in welding services and spare parts sales, needs to implement Islamic business ethics and provide quality services so that customers continue to make repeat purchases. This study aims to determine the partial and simultaneous effects of Islamic business ethics and service quality on customer loyalty at UD Karya Logam, Kayu Jati Urban Village, Panyabungan District. This study employed a quantitative approach with a sample of 99 respondents selected using the Accidental Sampling technique. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation. The data analysis techniques used were validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination test, processed using IBM SPSS Statistics version 25. The results showed that Islamic Business Ethics (X1) has an effect on Customer Loyalty (Y), with a t-value of 3.897 > t-table value of 1.985 and a significance value of 0.000 < 0.05. Service Quality (X2) also has an effect on Customer Loyalty (Y), with a t-value of 5.140 > t-table value of 1.985 and a significance value of 0.000 < 0.05. Simultaneously, Islamic Business Ethics and Service Quality have an effect on Customer Loyalty, as indicated by an F-value of 101.324 > F-table value of 3.09 with a significance value of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination test showed an Adjusted R Square value of 0.672 or 67.2%, meaning that Islamic Business Ethics and Service Quality jointly explain 67.2% of the variation in Customer Loyalty, while the remaining 32.8% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: Islamic Business Ethics, Service Quality, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Atas segala rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan**" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Muhammad Yamin dan Ibunda Sakdiah yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan pengorbanan tanpa henti kepada penulis. Tanpa doa, cinta, dan perjuangan Ayah dan Ibu, penulis tidak akan mampu melangkah hingga sejauh ini. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, sumber kekuatan, dan penyemangat dalam setiap proses yang penulis lalui. Skripsi ini merupakan salah satu bentuk kecil dari hasil doa, kasih sayang, dan perjuangan kalian. Semoga Allah Swt. senantiasa memberikan kesehatan, umur yang penuh keberkahan, serta kebahagiaan kepada kalian, agar dapat terus mendampingi dan menyaksikan setiap pencapaian penulis di masa yang akan datang hingga terwujudnya segala cita-cita penulis.
2. Bapak Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed selaku Ketua STAIN Mandailing Natal, beserta jajaran pimpinan yang telah memberikan dukungan dan pelayanan akademik kepada penulis selama masa perkuliahan.
3. Ibu Dr. Ade Khadijatul Z Hrp, M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah, sekaligus Dosen Pembimbing I Penulis. yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta saran yang membangun kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Jannus Tambunan, M.H.I selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), yang telah memberikan pelayanan, arahan, dan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

5. Bapak Andy Hakim, M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta nasihat kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
6. Bapak Mufti Fahrizal, M.M Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, perhatian, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), yang telah memberikan ilmu, bimbingan, pengalaman, serta pelayanan akademik kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Kepada kedua adik penulis Radhika Aditya dan Muhammad Rafasya. Terima kasih atas kasih sayang, dan keceriaan yang selalu kalian berikan. Kehadiran kalian menjadi salah satu penyemangat bagi penulis untuk terus berjuang hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga penulis, terkhusus Opung Nurjannah, Mamak Mhd Kosim, Fahmin, Riski dan Ujing Midah, Juliani, dan saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta semangat kepada penulis. Terima kasih atas perhatian dan motivasi, yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Kepada Bapak Aswin Efendi dan Ibu Fatimah Zahro selaku pemilik UD Karya Logam beserta seluruh karyawan, yang telah memberikan izin, bantuan, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis mengucapkan terima kasih atas kerja sama, keterbukaan, dan waktu yang telah diberikan sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
11. Kepada Sahabat terbaik penulis, Khoirunnisa Lubis, S.E, Armila Aini, S.E, Nabila Azzahra, S.E dan terkhususnya Team Tini Mini Biti, Kos B5 OMG dan Teman seperjuangan MBS A angkatan 2022 yang senantiasa hadir memberikan doa, dukungan, semangat, motivasi, serta menjadi tempat berbagi suka dan duka selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, kepedulian, dan segala bantuan yang telah diberikan. Semoga Persahabatan ini selalu terjaga meskipun nantinya kita akan menempuh jalannya

masing-masing, semoga segala impian, harapan dan cita-cita yang kita perjuangankan dapat tercapai.

12. Seluruh sahabat, teman, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala doa, dukungan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir, Kepada wanita sederhana yang memiliki impian yang besar, yaitu Penulis sendiri Nita Agustina. Terima kasih karena telah memilih untuk bertahan ketika menyerah terasa lebih mudah. Terima kasih telah percaya bahwa setiap air mata, doa, dan perjuangan tidak pernah sia-sia. Skripsi ini bukanlah garis akhir, melainkan bukti bahwa kamu mampu melewati setiap proses yang pernah kamu ragukan. Teruslah melangkah dengan rendah hati, bermimpilah setinggi mungkin, dan jangan pernah takut memulai bab baru. Semoga Allah Swt. senantiasa menjaga hati dan langkahmu, melimpahkan kesehatan, kemudahan, keberkahan, serta membuka pintu-pintu rezeki dan kesuksesan. Dan Semoga Harapan, Cita-cita yang kita perjuangankan dapat tercapai. Aamiin Yaa rabbal 'Aalamiin☺

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca, khususnya dalam bidang Manajemen Bisnis Syariah.

Panyabungan, 10 Agustus 2026



NITA AGUSTINA
NIM. 22090003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PENGESAHAN ACC SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
NOTA DINAS PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
MOTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
F. Definisi Operasional.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Etika Bisnis Islam	11
2. Kualitas Pelayanan	17
3. Loyalitas Pelanggan	23
B. Hasil Penelitian yang Relevan	28
C. Kerangka Berpikir.....	30
D. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data.....	38
1. Uji Instrumen Penelitian	38
2. Uji Asumsi Klasik.....	40

3. Uji Regresi Linear Berganda.....	42
4. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan Hasil Penelitian	46
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pelanggan.....	5
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Relevan	28
Tabel 3. 1 Rancangan Kegiatan	34
Tabel 3. 2 Skala Likert	37
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Etika Bisnis Islam (X1)	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y.....	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji t)	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan (Uji F)	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Probability Plot (P-P Plot).....	51
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Normalitas.....	52
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas	53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, setiap perusahaan dituntut mampu mempertahankan loyalitas pelanggan demi keberlangsungan usaha. Pelanggan kini memiliki lebih banyak pilihan sehingga tidak hanya mempertimbangkan harga, tetapi juga kualitas pelayanan serta etika pelaku usaha dalam memberikan produk maupun jasa. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan agar tercipta kepuasan dan loyalitas dalam jangka panjang. Loyalitas pelanggan yang tinggi akan mendorong pembelian ulang, rekomendasi kepada orang lain, serta berdampak positif terhadap peningkatan penjualan perusahaan (Fauzi & Mandala, 2022).

Perusahaan harus mampu memberikan nilai lebih kepada pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas dan penerapan etika bisnis yang baik agar mampu bertahan dalam persaingan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat serta perilaku yang jujur, terbuka, dan bertanggung jawab akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut mendorong terciptanya hubungan jangka panjang, sehingga Loyalitas pelanggan meningkat. Loyalitas dapat diukur melalui tindakan pembelian berulang, kecenderungan merekomendasikan kepada orang lain, serta ketahanan pelanggan dalam menghadapi tawaran dari pesaing (Rambe, 2023).

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah penerapan etika bisnis Islam. Menurut (Kadarsih, 2024), Etika Bisnis Islam adalah Seperangkat prinsip moral dan nilai-nilai yang didasarkan pada ajaran Islam, yang mengarahkan perilaku dan praktik bisnis dalam mencapai keadilan, kejujuran, dan kesejahteraan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan demikian, penerapan etika bisnis Islam menjadi landasan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan melalui perilaku usaha yang jujur, adil, dan bertanggung jawab, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dalam pandangan Islam, kegiatan bisnis harus dijalankan dengan menjauhi praktik yang tidak benar dan tidak mencampuradukkan kebenaran dengan kebatilan. sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 42 :

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ (٤٢)

Artinya: “Janganlah kamu campuradukkan kebenaran dengan kebatilan dan (jangan pula) kamu sembunyikan kebenaran, sedangkan kamu mengetahuinya.” (QS. Al-Baqarah 42).

Ayat tersebut menegaskan bahwa setiap pelaku usaha wajib menjunjung tinggi kejujuran, tidak melakukan penipuan, tidak menyembunyikan kebenaran, serta menjalankan kegiatan bisnis secara adil dan bertanggung jawab sesuai dengan ajaran Islam. Dalam dunia perdagangan ataupun Bisnis, kejujuran dan amanah bukan hanya sekadar etika bisnis, melainkan bagian dari ibadah yang memiliki kedudukan tinggi dalam Islam. sebagaimana yang dijelaskan dalam Hadist tersebut. Rasulullah SAW bersabda :

التَّاجِرُ الصَّدُوقُ الْأَمِينُ مَعَ النَّبِيِّينَ، وَالصِّدِّيقِينَ، وَالشُّهَدَاءِ

Artinya: “Seorang pedagang yang jujur dan amanah akan bersama para nabi dan orang-orang shiddiqin dan para syuhada”. (HR. Tirmidzi no. 1209, shahih)

Dalam Islam, kegiatan bisnis tidak hanya bertujuan memperoleh keuntungan, tetapi juga merupakan bagian dari ibadah yang harus berlandaskan nilai-nilai moral dan spiritual. Oleh karena itu, setiap pelaku usaha dituntut untuk menjalankan usahanya secara jujur, amanah, adil, dan bertanggung jawab agar memberikan manfaat bagi pelanggan, masyarakat, serta keberlangsungan usaha.

Penerapan etika bisnis Islam tidak hanya menjadi kewajiban bagi setiap pelaku usaha, tetapi juga memberikan manfaat dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Menurut (Maulidya, 2025), Ketika pelaku usaha menerapkan prinsip kejujuran, amanah, keadilan, dan tanggung jawab secara konsisten, pelanggan akan merasa dihargai dan percaya terhadap

perusahaan. Kepercayaan tersebut mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa etika bisnis Islam memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. (Sherli, 2023) menyatakan bahwa penerapan nilai-nilai etika bisnis Islam, seperti kejujuran, amanah, keadilan, dan tanggung jawab, mampu meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pelanggan. Selain itu, (Rahma, 2024) juga menemukan bahwa etika bisnis Islam berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini karena penerapan etika bisnis Islam mampu menciptakan rasa percaya, kepuasan, dan hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan. Dengan demikian, etika bisnis Islam memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Selain itu, Kualitas pelayanan juga menjadi komponen penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Menurut (Wiranata, 2024), Kualitas pelayanan adalah upaya untuk menciptakan situasi yang membuat pelanggan merasa sangat nyaman, sehingga mereka merasa mendapatkan nilai lebih dari yang mereka harapkan. Pelayanan yang diberikan secara baik dan konsisten mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan, sehingga mereka merasa puas dan diperhatikan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menyebabkan pelanggan beralih ke penyedia lain. Oleh karena itu kualitas pelayanan perlu diperhatikan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan. Menurut (Rambe, 2023), pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan akan memberikan pengalaman positif sehingga mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. (Nugroho et al., 2024) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan pentingnya menjaga kualitas pelayanan secara konsisten.

Penelitian lain juga mendukung hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. (Susanti, 2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan harapan pelanggan menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menjaga loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. (Heslin, 2025) menemukan bahwa pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Pelanggan akan memberikan penilaian yang lebih baik kepada perusahaan yang mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan ramah. Hal tersebut juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pelanggan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu mengenai etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan masih dilakukan pada objek seperti perbankan syariah, koperasi, ritel, kafe, laundry, dan *e-commerce*. Karakteristik usaha tersebut berbeda dengan usaha jasa pengelasan dan penjualan sparepart mobil, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada usaha sejenis. Selain itu, penelitian yang mengkaji pengaruh langsung etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa pengelasan dan penjualan sparepart mobil masih relatif terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut pada objek tersebut. Berdasarkan kondisi tersebut, UD Karya Logam dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki karakteristik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji.

UD Karya Logam merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam layanan pengelasan, pembuatan komponen logam, reparasi komponen

kendaraan, dan penyediaan sparepart mobil di Kelurahan Kayu Jati, Kecamatan Panyabungan. Sebagai usaha yang bergerak dalam penyediaan jasa teknis serta penjualan sparepart. UD Karya Logam memiliki 7 orang karyawan, terdiri dari 3 di bagian pengelasan dan 4 di bagian penjualan sparepart. UD Karya Logam dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal guna mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Karena pada dasarnya Mempertahankan pelanggan lebih susah dibandingkan menarik pelanggan baru. Tabel di bawah menunjukkan Data transaksi Pembelian di UD Karya Logam selama tahun 2023–2025.

Tabel 1. 1
Data Transaksi Pembelian UD Karya Logam
Dari Tahun 2023-2025

Tahun	Jumlah
2023	14.530
2024	13.273
2025	12.094

Sumber: UD Karya Logam

Berdasarkan data transaksi pembelian UD Karya Logam tahun 2023–2025 tersebut, terlihat adanya penurunan jumlah transaksi dari tahun ke tahun, yang dapat menjadi indikasi bahwa aktivitas pembelian pelanggan belum sepenuhnya stabil. Kondisi ini berkaitan dengan loyalitas pelanggan, karena loyalitas pelanggan dapat tercermin dari adanya kecenderungan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan tetap memilih UD Karya Logam dalam memenuhi kebutuhan mereka. Penurunan jumlah transaksi tersebut menunjukkan bahwa terdapat kondisi yang perlu diperhatikan dalam mempertahankan pelanggan agar tetap melakukan transaksi secara berulang. Kondisi ini tidak dapat dilepaskan dari meningkatnya persaingan usaha di wilayah Panyabungan. Data yang diperoleh dari UD Karya Logam, pada tahun 2025 terdapat sebanyak 132 pelanggan yang tercatat dalam data pelanggan UD Karya Logam. Data tersebut menunjukkan jumlah pelanggan yang tercatat pada tahun 2025 dan menjadi dasar dalam menentukan populasi penelitian. Keberadaan pelanggan tersebut menjadi penting dalam penelitian karena

pelanggan merupakan pihak yang secara langsung merasakan penerapan etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UD Karya Logam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UD Karya Logam, saat ini terdapat sekitar 15 usaha penjualan sparepart mobil yang beroperasi di wilayah Panyabungan. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, seiring bertambahnya pelaku usaha sejenis yang membuka usaha baru. Bertambahnya jumlah pesaing ini menyebabkan pelanggan memiliki lebih banyak alternatif pilihan dalam memenuhi kebutuhan jasa pengelasan dan pembelian sparepart mobil.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam kualitas pelayanan di UD Karya Logam. Beberapa pelanggan menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Pelanggan berinisial G dari Parbangunan mengungkapkan bahwa:

"Produk sparepart di UD Karya Logam cukup lengkap, tetapi karyawan terkadang kurang ramah dalam melayani pelanggan" (Wawancara dengan G, 2026).

Pelanggan berinisial R dari Panyabungan juga menyampaikan bahwa:

"Pegawai kurang sigap dalam melayani kebutuhan pelanggan, sehingga harus menunggu lebih lama sebelum mendapatkan pelayanan." (Wawancara dengan R, 2026).

Selain itu, Pelanggan berinisial TH dari Panyabungan juga mengungkapkan bahwa:

"Ketika sparepart yang saya butuhkan tidak tersedia, karyawan kurang memberikan penjelasan mengenai alternatif produk yang dapat digunakan maupun perkiraan waktu barang tersedia" (Wawancara dengan TH, 2026).

Berdasarkan hasil observasi awal, diketahui bahwa kualitas pelayanan di UD Karya Logam masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Keluhan yang disampaikan pelanggan meliputi sikap karyawan yang kurang ramah, kurang tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan, serta kurang optimal dalam memberikan informasi mengenai alternatif produk ketika sparepart yang dibutuhkan tidak tersedia. Kondisi tersebut mengindikasikan masih adanya kelemahan pada aspek keramahan, daya tanggap, dan

penyampaian informasi kepada pelanggan. Apabila kondisi ini terus berlanjut, maka dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi loyalitas pelanggan terhadap UD Karya Logam.

Selain kualitas pelayanan, masih terdapat permasalahan pada penerapan etika bisnis Islam yang dirasakan oleh pelanggan. Pelanggan berinisial MR dari Panyabungan menyampaikan bahwa:

"Pekerjaan pengelasan terkadang tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, sehingga saya harus menunggu lebih lama dari yang diperkirakan." (Wawancara dengan MR, 2026).

Pelanggan berinisial D dari Huta Siantar juga menyatakan bahwa:

"Saya merasa pelanggan yang sudah dikenal oleh karyawan lebih diprioritaskan dalam proses pengerjaan, sedangkan pelanggan lain harus menunggu lebih lama meskipun datang lebih dahulu." (Wawancara dengan D, 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diterima, tetapi juga oleh sejauh mana pelaku usaha menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam menjalankan usahanya. Penerapan nilai-nilai seperti kejujuran, amanah, keadilan, dan tanggung jawab dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Di sisi lain, pelayanan yang cepat, ramah, dan dapat diandalkan akan memberikan pengalaman yang positif sehingga mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan tetap setia menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Sadiq, 2025).

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan, masih terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dengan kondisi yang terjadi di UD Karya Logam, khususnya dalam penerapan etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kedua aspek tersebut masih memerlukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan pelanggan secara optimal dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, perlu

dilakukan penelitian mengenai pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan penerapan etika bisnis Islam, memperbaiki kualitas pelayanan, serta memperkuat loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, Berdasarkan Latar Belakang Diatas, Peneliti Tertarik untuk meneliti dengan judul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Penerapan etika bisnis Islam dalam kegiatan operasional belum konsisten.
2. Masih terdapat indikasi ketidakadilan dalam pelayanan
3. Kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal.
4. Respons karyawan terhadap kebutuhan pelanggan masih kurang sigap
5. Masih Terdapat Keluhan dari Pelanggan

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik permasalahan maka penulis membatasi dengan **“Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan”**.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah Terdapat Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan?

3. Apakah Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan secara Simultan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan.
- b. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan.
- c. Untuk Mengetahui Pengaruh Etika Bisnis Islam dan kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang Manajemen Bisnis Syariah, khususnya mengenai pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pemahaman penulis mengenai penerapan Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan dalam kegiatan usaha. Penelitian ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam penelitian secara langsung.

c. Bagi Pemilik Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi pemilik UD Karya Logam mengenai pentingnya penerapan Etika Bisnis Islam dan peningkatan Kualitas Pelayanan dalam mempertahankan serta meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan, membangun kepercayaan pelanggan, serta mempertahankan pelanggan agar tetap melakukan pembelian di UD Karya Logam.

F. Definisi Operasional

Penelitian Ini dengan judul Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan. Untuk Mendapatkan Kejelasan tertentu mengenai definisi operasional dalam penelitian ini, peneliti perlu menyajikan makna dari beberapa istilah yang dianggap penting, yaitu:

1. Etika Bisnis Islam (X1)

Etika Bisnis Islam adalah Seperangkat prinsip moral dan nilai-nilai yang didasarkan pada ajaran islam, yang mengarahkan perilaku dan praktik bisnis dalam rangka mencapai keadilan, kejujuran dan kesejahteraan bagi semua pihak yang terlibat (Abidin & Kadarsih, 2024).

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan adalah upaya menciptakan kondisi layanan yang membuat pelanggan merasa nyaman sehingga nilai yang diterima lebih tinggi dibanding harapan mereka (Putu & Wiranata, 2024).

3. Loyalitas Pelanggan (Y)

Loyalitas pelanggan adalah kondisi ketika pelanggan melakukan pembelian ulang, memiliki kecenderungan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, serta tetap bertahan meskipun mendapatkan tawaran yang lebih menarik dari pesaing (Rambe 2023).