

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan, maka dapat disimpulkan bahwa

Etika Bisnis Islam (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,897 yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) diterima. Semakin baik penerapan Etika Bisnis Islam, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan.

Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,140 yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,984 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) diterima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan.

Etika Bisnis Islam (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada UD Karya Logam Kelurahan Kayu Jati Kecamatan Panyabungan. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 101,324 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09 ($101,324 > 3,09$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3) diterima. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,672, yang berarti 67,2% variasi Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan, sedangkan 32,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi UD Karya Logam

UD Karya Logam diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan penerapan Etika Bisnis Islam dalam menjalankan kegiatan usaha, khususnya dalam hal kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan keterbukaan kepada pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan melalui pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar loyalitas pelanggan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

2. Bagi Pelanggan

Pelanggan diharapkan dapat memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun kepada UD Karya Logam. Masukan tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak usaha dalam memperbaiki kekurangan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan Etika Bisnis Islam.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas pelanggan, seperti kepuasan pelanggan, harga, kualitas produk, kepercayaan, atau faktor lainnya. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas objek dan jumlah responden penelitian sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih komprehensif dan memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., & Kadarsih, S. (2024). *Pasar Islami: Penerapan etika bisnis Islam bagi pedagang sembako*. Zabags Qu Publish.
- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., Jayatmi, I., Satria, E. B., Permana, A. A., & Rohman, M. M. (2023). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori dan praktik*. Jakarta: Get Press Indonesia, 17.
- Akmala, Z., & Ridlwan, A. A. (2022). Pengaruh etika pemasaran Islami dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan fashion Muslim e-commerce Shopee dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(3), 195–213.
- Aksara, P. T. B. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bumi Aksara.
- Amruddin, A., Priyanda, R., Agustina, T. S., Nyoman Sri Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., & Yuniati, I. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Penerbit Pradina Pustaka.
- Aprianto, I., Andriyansyah, M., Qodri, M., & Hariyanto, M. (2020). *Etika & Konsep Manajemen Bisnis Islam*. Deepublish.
- Arifin, S. (2024). Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Kesetiaan Pelanggan di Koperasi Jaya Abadi Tubanan Kembang Jepara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 318–332. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12643>
- Ashari, A. K., Jauhariyah, N. A., & Banyuwangi, B. (2024). *Kontribusi Etika Bisnis Islam , Loyalitas Pelanggan dan*. 84–96.
- Aurelia, M. A., & Susanti, E. D. (2025). *Jurnal Sinabis*. 1(April), 482–488.
- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). Penerapan metode servqual pada skala likert untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 10(1).
- Darma, B. (2021). *Statistika penelitian menggunakan SPSS (Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R2)*. Guepedia.
- D. (2026). *Wawancara Pribadi*.
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan inovasi produk terhadap kepuasan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan*. Udayana University.
- Fitria, D. N. T., Yohana, C., & Saidani, B. (2021). Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(2), 592–

G. (2026). *Wawancara Pribadi*.

Heslin, P. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Hrga, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Relationship Mnagement Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Pelanggan Gojek di Bandar Lampung)*.

Istiqomah, N. K., & Nurhidayati, M. (2023). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Pada Rumah Loundry Di Desa Biting Badegan Ponorogo. *AL-ITTIFAQ Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 11–30.

Katmas, E., Faizah, N., & Wulandari, A. (2022). Pengaruh penerapan etika bisnis islam terhadap kinerja usaha mikro kecil dan menengah. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 23(1), 22–35.

Listratin, N. (2024). *Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelangganyang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Hotel Syariah*. IAIN Kendari.

Maulana, N. I., Supriatal, S., Kumala, D., & Fahuqi, M. N. (2025). Etika bisnis Islam dalam pemasaran: Konsep dan implikasi dalam praktik pemasaran. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 6(1), 9–27.

Maulidya, D. (2025). Peran Etika Bisnis Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Dalam Perspektif Syariah. *At-Tajir: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 3(1), 41–50.

MR. (2026). *Wawancara Pribadi*.

Nugroho, N., Akbar, F., & Hutabarat, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. 4(3), 654–659. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i3.1043>

Putu, I. G., & Wiranata, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Wah Laundry*. 4(10), 1908–1918.

Qurrata, V. A., Murdiono, A., Hussain, N. E. B., & Purnamasari, V. (2021). Social Media and Islamic marketing towards customer satisfaction and loyalty impacts in Indonesia. *Conference on International Issues in Business and Economics Research (CIIBER 2019)*, 139–147.

Rahma, K. S. (2024). *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasansebagai Variabel Intervening Pada Pedagang di Pasar Tradisional Kelurahan Sengeti*. 2(1), 118–134.

Rahma, K. S., Mutia, A., & Habibah, A. (2024). Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasansebagai Variabel Intervening Pada Pedagang di Pasar Tradisional Kelurahan Sengeti. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 2(1),

118–134.

Rambe, R. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Suru-Suru All Delivery Panyabungan*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Richadinata, K. R. P., Aristayudha, A. A. N. B., Rettobjaan, V. F. C., Widnyani, N. M., & Astitiani, N. L. P. S. (2024). *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Media Pustaka Indo.

R. (2026). *Wawancara Pribadi*.

Sadiq, A. D. N. (2025). *Pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas pelayanan e-Commerce Fesyen Muslim TikTok Shop terhadap loyalitas pelanggan pada mahasiswa s2 Program Studi Ekonomi Islam Pascasarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun akademik 2023/2024 dan 2024/2025*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Santosa, S., Syahada, A. P., & Yanto, R. T. Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Pospay Locket Kantor Pos Cabang Majalengka 45400. *Pro Mark*, 14(2), 18–34.

Setiawan, E. (2024). *Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor*. IAIN SALATIGA.

Sherli Fitadinia. (2023). *Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Alfara Motor Padang*. Uin Imam Bonjol Padang.

Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., Ariyani, N., Hadi, P., Manggabarani, A. S., & Lestari, F. P. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Penerbit Widina.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

Susanti, N. I., & Nurdiana, M. E. (2023). Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Ausath Mart 1 Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Banyuwangi. *Jurnal Ekonomi Syariah Darussalam*, 4(1), 124–143.

TH. (2026). *Wawancara Pribadi*.

Wahyuddin, W., Amir, A. M. N. A., & Muin, R. (2024). Transformasi bisnis sebagai wahana ibadah dan muamalah dalam perspektif ekonomi Islam. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(1), 57–72.

Zafira, A. R., & Anwar, M. K. (2024). Pengaruh Persepsi Pelanggan Terkait Implementasi Prinsip Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam melakukan Transaksi E-Commerce Shopee Di Surabaya. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 7(1), 158–176.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS PRIBADI

Nama : Nita Agustina
NIM : 22090003
Tempat/Tanggal Lahir : Tarlola/ 27 Januari 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Nomor Telepon : 0813 9680 2411
Email : nita7216054@gmail.com
Instagram : nita_agustina_nst
Alamat : Tarlola, Kec. Batang Natal, Kab. Mandailing Natal,
Provinsi Sumatera Utara



IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Zulpan
Nama Ibu : Sakdiah
Pekerjaan : Petani
Alamat : Tarlola, Kec. Batang Natal, Kab. Mandailing Natal,
Provinsi Sumatera Utara

RIWAYAT HIDUP

SD : SDN 259 Tarlola
SMP : SMPN 2 Batang Natal
SMA : SMAN 1 Batang Natal
Perguruan Tinggi : STAIN Mandailing Natal