

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO HIJAB DENYSA RABBANI
CABANG JETIS PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan

Kepada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh:

LAELATUL KHUMAIDAH

NIM: 21170041

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

**IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO HIJAB DENYSA RABBANI
CABANG JETIS PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan

Kepada Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi (S-1) Ekonomi Syariah

Oleh:

LAELATUL KHUMAIDAH

NIM: 21170041

Pembimbing:

- 1. Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, S.E., M.E.**
- 2. Mushlih Candrakusuma, S.HI., M.E.**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 24 Juni 2025



Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E
NIK. 19910201 202303 13

Ketua Penguji



Dr. Rudianto, M.Ag.
NIK. 19640415 199609 12

Penguji I



Dr. Nurul Iman, LC, M.HI
NIK. 19720204 201509 12

Penguji II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Ratni M.Pd.I.
NIK. 19830515201709 12

Mengetahui,
Kepala Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E
NIK. 19910201 202303 13

NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH

Skripsi oleh Laelatul Khumaidah ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Ponorogo, 10 Juni 2025

Pembimbing I,



Dr. Fatkhur Rohman Aibanjari, S.E., M.E.

NIDN. 0710079403

Ponorogo, 10 Juni 2025

Pembimbing II,



Mushlih Candrakusuma, S.HI., M.E.

NIDN. 0720098906

Ponorogo, 10 Juni 2025

Kepala Program Studi Ekonomi Syariah



Adib Khasnul Rois S.Pd.I., M.E.

NIK. 19910201 202303 13



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
FAKULTAS AGAMA ISLAM STATUS AKREDITASI : B
SK.BAN-PT DEPDINAS NO.032/BAN-PT/AK-XV/S1/X/2012

Jln. Budi utomo no. 10 telp (0352) 4811240487662 fax. (0352) 461796

www.unmuh-ponorogo.org // email : faiunmuhpo12@gmail.com

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Laelatul Khumaidah
2. Nim : 21170041
3. Program Studi : Ekonomi Syariah
4. Judul Skripsi : Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam
Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Toko
Hijab Denysa Rabbani Cabang Jetis Ponorogo
5. Pembimbing I : Dr. Fakhtur Rohman Albanjari, S.E., M.E
6. Pembimbing II : Mushlih Candrakusuma, S. HI., M.E
7. Daftar Konsultasi :

Tanggal	Paragraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
20 - 11 - 2024			Pengajuan Proposal
02 - 12 - 2024			Pengesahan Proposal
20 - 12 - 2024			Pengajuan Bab I, II, III
30 - 12 - 2024			Revisi Bab I, II, III
15 - 01 - 2025			Pengesahan Bab I, II, III
15 - 02 - 2025			Bimbingan Pedoman Wawancara
30 - 04 - 2025			Pengajuan Bab IV
19 - 05 - 2025			Pengajuan Bab IV, V
26 - 05 - 2025			Revisi Bab IV, V
03 - 06 - 2025			Pengesahan Bab IV, V
10 - 06 - 2025			Acc Pembimbing I
10 - 06 - 2025			Acc Pembimbing II

10. Tanggal Selesai Penulisan Skripsi : 03 - 06 - 2025

11. Tanggal Selesai Bimbingan : 03 - 06 - 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II

Dr. Fakhtur Rohman Albanjari, S.E., M.E
NIK. 19940710 202303 13

Mushlih Candrakusuma, S. HI., M.E
NIK. 19890920 202303 13

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Laelatul Khumaidah

NIM : 21170041

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dengan Judul: **IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO HIJAB DENYSA RABBANI CABANG JETIS PONOROGO**

adalah hasil karya Saya sendiri, bukan "duplikasi" karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada "klaim" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Ponorogo, 10 Juni 2025


METERAN
TEMAJUL
6831 MY226097145
Laelatul Khumaidah
NIM: 21170041

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ

“Sesungguhnya Allah Mencintai Seseorang Yang Apabila Bekerja, Ia Menyempurnakannya”

(HR. Al-Baihaqi)

“Semua Jatuh Bangun Mu Hal Yang Biasa, Angan Dan Pertanyaan Waktu Yang Menjawabnya, Berikan Tenggat Waktu Bersedihlah Secukupnya, Rayakan Perasaanmu Sebagai Manusia”

(Baskara Putra- Hindia)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa skripsi ini.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Beserta segenap keluarga, sahabat, dan pengikutnya. Dialah sang revolusioner sejati utusan Allah sebagai rahmat bagi semesta alam. Merupakan suatu kebahagiaan dan rasa syukur bagi peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO HIJAB DENYSA RABBANI CABANG JETIS PONOROGO”** sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Proses penelitian skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karenanya, peneliti ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya disertai ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Katni, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E. selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Bapak Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Mushlih Candrakusuma, S.HI., M.E. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu mengarahkan, membimbing, dan memberi dorongan selama penyusunan tugas akhir skripsi ini.
5. Bapak dan ibu seluruh keluarga besar dekan maupun dosen Fakultas Agama Islam Universita Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu dan memberikan ilmunya.

6. Keluarga besar Toko Hijab Denysa Rabbani Cabang Jetis Ponorogo yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Cinta pertama dan panutanku Bapak Muhammad Mimbar dan Bidadari surgaku Ibu Rumi farhana tersayang, dua orang yang sangat berharga dan berjasa dalam kehidupan saya, dua orang yang selalu mengusahan anak pertamanya ini menempuh Pendidikan setinggi-tingginya. Kepada Bapak saya ucapkan terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi nafkah demi anakmu bisa sampai kepada tahap ini. Untuk ibu saya, terima kasih atas segala motivasi, pesan, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, dan terima kasih karena telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi. Terakhir, terima kasih atas segala hal yang kalian berikan yang tidak bisa terhidup jumlahnya.
8. Adik laki-lakiku, Muhammad Dani Al-khair. Penulis persembahkan karya ini sebagai bentuk rasa cinta dan tanggung jawab untuk menjadi contoh dan inspirasi. Terima kasih atas doa dan dukung yang diberikan kepada penulis. Semoga kesuksesan ini menjadi motivasi untuk melangkah lebih jauh lagi
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberi semangat dan berbagi cerita selama bersama
10. Teruntuk semua pihak yang terlibat dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Terakhir untuk Laelatul Khumaidah (penulis). Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih atas keberanian untuk bermimpi, keteguhan untuk berjuang, dan ketangguhan untuk tidak menyerah bahkan Ketika dunia terasa begitu berat. Untuk setiap malam yang dihabiskan dengan keraguan, dan untuk setiap langkah kecil yang diambil meski hati terasa berat, semua itu tidak pernah sia-sia. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyandang gelas S.E tepat waktu dan menjadi tekad maupun acuan untuk terus melakukan hal lebih membanggakan lainnya. Bagaimanapun

kehidupan selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang positif demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri, dan secara umum bagi para pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Ponorogo, 10 Juni 2025



Laelatul Khumaidah

NIM: 21170041

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus penelitian	8
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Manfaat penelitian.....	9
E. Ruang lingkup penelitian.....	10
F. Definisi istilah.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	14

B. Kajian Pustaka penelitian	20
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	55
B. Kehadiran Peneliti	56
C. Lokasi Penelitian.....	57
D. Sumber Data.....	58
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Teknik Analisis Data	61
G. Pengecekan Keabsahan Data	63
H. Tahap Tahap Penelitian.....	63
BAB IV PAPARAN DAN PEMBAHASAN	
A. Paparan Data Penelitian.....	66
B. Hasil Penelitian	68
C. PEMBAHASAN	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN	116
BIODATA PENELITI.....	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Pengeluaran Konsumen Muslim Pada Sektor Fashion (2019 & 2024)	3
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Dokumentasi	116
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	119
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	126
Lampiran 4 Surat Keterangan Plagiasi	127



ABSTRAK

Khumaidah, Laelatul. IMPLEMENTASI ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO HIJAB DENYSA RABBANI CABANG JETIS PONOROGO. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Pembimbing: Bapak Dr. Fatkhtur Rohman Albanjari, M.E dan Bapak MushlihCandrakusuma, S.HI.,M.E.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islam, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan, Toko Hijab Rabbani,

Penelitian bertujuan untuk menganalisis implementasi etika bisnis Islam dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Toko Hijab Rabbani Denysa Cabang Jetis Ponorogo. Fokus penelitian mencakup penerapan etika bisnis Islam, peluang dan tantangan yang dihadapi, serta strategi yang digunakan toko dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Etika bisnis Islam tidak hanya berfungsi sebagai pedoman moral, tetapi juga sebagai strategi membangun kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan jangka panjang. Prinsip-prinsip seperti kejujuran (*ṣidq*), keadilan (*‘adl*), amanah, tanggung jawab (*mas’uliyah*), serta larangan terhadap *gharar* dan *tadlīs* menjadi dasar pengelolaan usaha berbasis syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap karyawan dan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Toko Hijab Rabbani Denysa telah mengimplementasikan etika bisnis Islam dalam pelayanan dan operasional, seperti penyambutan ramah, kejujuran dalam informasi produk, kualitas sesuai syariah, serta transaksi yang adil dan jelas. Etika ini memperkuat loyalitas dan kepuasan konsumen. Tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan pemahaman karyawan dan persaingan dengan toko lain. Namun, peluang tetap terbuka seiring tren busana syar’i dan meningkatnya kesadaran konsumen terhadap produk halal dan berkualitas.

Strategi yang diterapkan oleh toko hijab denyza Rabbani cabang jetis ponorogo antara lain penguatan identitas merek berbasis nilai-nilai Islami, edukasi konsumen melalui pendekatan dakwah dalam pelayanan, serta optimalisasi pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada transaksi, tetapi juga pada nilai kemanfaatan dan keberkahan. Dengan demikian, implementasi etika bisnis Islam terbukti mampu menjadi faktor strategis dalam membentuk kepercayaan, meningkatkan kepuasan konsumen, serta menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pelaku usaha Muslim, akademisi, dan pemangku kebijakan dalam pengembangan model bisnis Islami yang relevan dan adaptif terhadap dinamika pasar modern.

ABSTRACT

Khumaidah, Laelatul. IMPLEMENTATION OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS IN IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION AT DENYSA RABBANI HIJAB STORE, JETIS PONOROGO BRANCH. Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Religion, Muhammadiyah Ponorogo University. Advisor: Dr. Fathkur Rohman Albanjari, S.E., M.E and Mr. Mushlih Candrakusuma, S.HI., M.E.

Keywords: Islamic Business Ethics, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Rabbani Hijab Store

The study aims to analyze the implementation of Islamic business ethics in improving customer satisfaction at the Rabbani Denysa Hijab Store, Jetis Ponorogo Branch. The focus of the study includes the application of Islamic business ethics, the opportunities and challenges faced, and the strategies used by the store to improve customer satisfaction. Islamic business ethics not only serve as moral guidelines but also as strategies for building trust, loyalty, and long-term satisfaction. Principles such as honesty (*ṣidq*), justice (*‘adl*), trustworthiness, responsibility (*mas’uliyah*), and prohibitions against *gharar* and *tadlīs* form the foundation of sharia-based business management.

This study employs a descriptive qualitative approach using observation, documentation, and in-depth interviews with employees and consumers. The findings reveal that Rabbani Denysa Hijab Store has implemented Islamic business ethics in its services and operations, such as friendly customer service, honesty in product information, sharia-compliant quality, and fair and transparent transactions. These ethics strengthen customer loyalty and satisfaction. Challenges include limited employee understanding and competition with other stores. However, opportunities remain open amid the trend toward sharia-compliant clothing and increasing consumer awareness of halal and quality products.

Strategies implemented by the Denysa Rabbani hijab store branch in Jetis Ponorogo include strengthening brand identity based on Islamic values, educating consumers through a *da'wah* approach in service, and optimizing service that is not only transaction-oriented but also focused on value, benefit, and blessings. Thus, the implementation of Islamic business ethics has proven to be a strategic factor in building trust, increasing customer satisfaction, and creating sustainable competitive advantages. The findings of this study provide practical contributions for Muslim business actors, academics, and policymakers in developing Islamic business models that are relevant and adaptive to the dynamics of the modern market