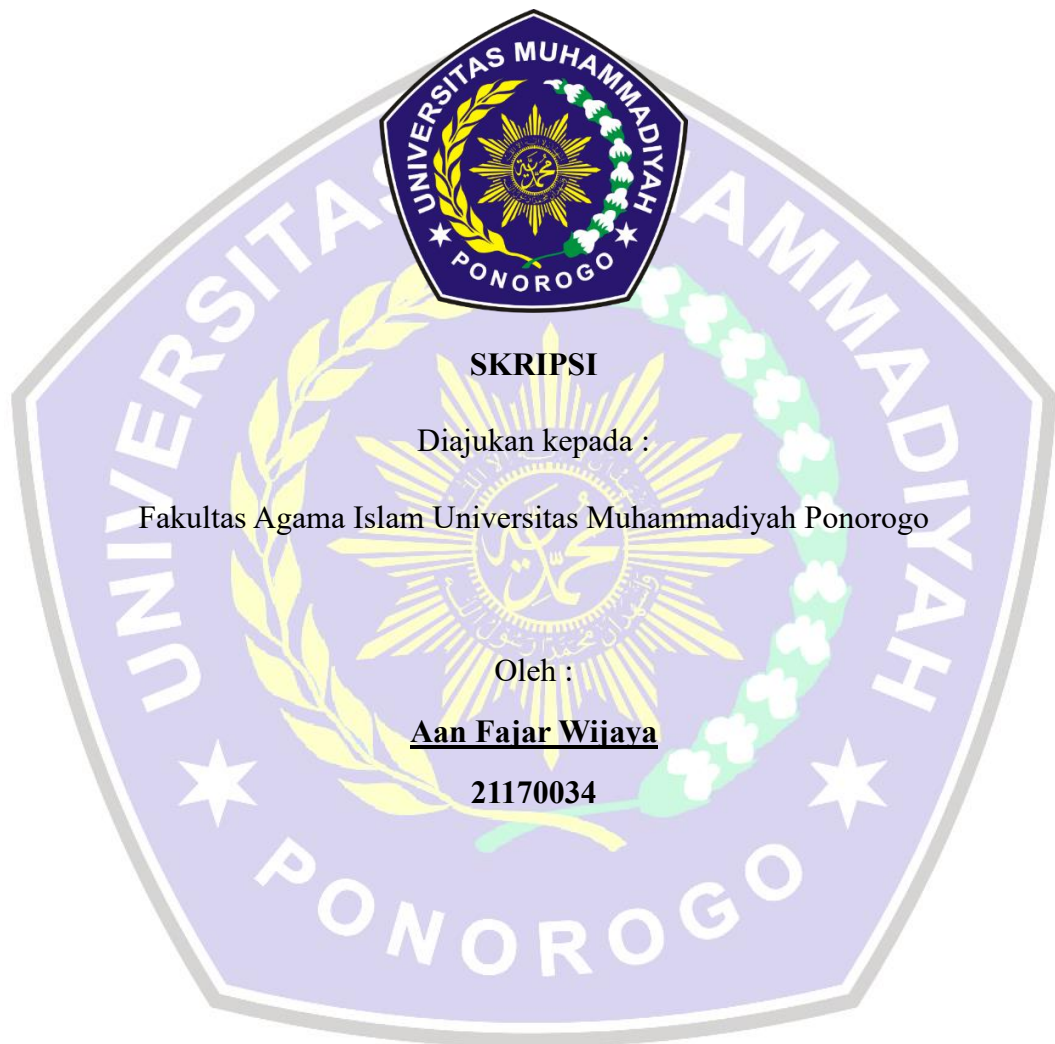


**ANALISIS KEPUASAN *CUSTOMER* ATAS IMPLEMENTASI
PRINSIP SYARIAH DALAM AKAD *ISTISHNA'* PADA PT.
MARI BERI FAEDAH**



SKRIPSI

Diajukan kepada :

Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh :

Aan Fajar Wijaya

21170034

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

2025

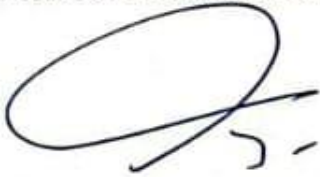
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 23 Juli 2025



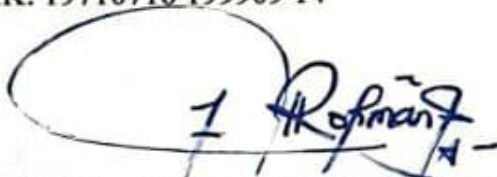
(Arif Hartono, S.E., M.S.A)
NIK. 19780120 200109 13

Ketua Penguji



(Dr. Syarifan Nurjan, M.A)
NIK. 19710716 199909 14

Penguji I



(Dr. Fatkhur Rohman Albanjari, S.E., M.E)
NIK. 19940710 202303 13

Penguji II

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah



Dr. Katni, M.Pd.I
NIK. 19830515 201709 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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aan Fajar Wijaya

NIM : 21170034

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, dari judul:

ANALISIS KEPUASAN *CUSTOMER* ATAS IMPLEMENTASI PRINSIP SYARIAH DALAM AKAD *ISTISHNA'* PADA PT. MARI BERI FAEDAH

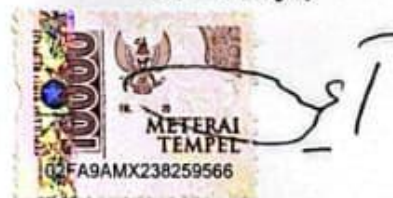
Merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ditemukan ada klaim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing ataupun Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, akan tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

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

Ponorogo, 17 Juni 2025

Hormat Saya,



Aan Fajar Wijaya

NIM. 21170034

MOTTO

فقال الإمام أحمد بن حنبل: مع المحبرة إلى المقبرة
قال البغوي: سمعت أبا عبد الله أحمد بن حنبل يقول: أنا أطلب العلم
إلى أن أدخل القبر

Faqala Al-Imamu Ahmad Ibnu Hanbal: Ma'a Al-Mahbarah Ila Al-Maqbarah

Qala Al-Baghawiy: Sami'tu Aba Abdillah Ahmad Ibna Hanbal Yaquulu: Ana

Athlabu Al-Ilma Ila An Adkhala Al-Qabri

Imam Ahmad bin Hanbal Berkata: Bersama Pena Sampai Mati

Al-Baghawiy Berkata: Saya Telah Mendengar Aba Abdillah Ahmad bin Hanbal

berkata: Saya Akan (terus) Mencari Ilmu sampai Saya Masuk (kedalam) Qubur

(Kitab Al-Manaqib oleh Ibnu Al-Jauziy Hal 55-56)

風の吹くままに、運命を委ねよう。

Kaze No Fuku Mama Ni, Unmei O Yudaneyou

Biarkan Angin Memandu Takdir Kita Kemanapun Mereka Berhembus

(Monkey D. Dragon x Kumachi: One Piece Eps. 1133)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Ta'ala atas limpahan rahmat, hidayah, serta kemudahan-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat, serta seluruh umatnya yang selalu mengharap syafaat beliau hingga hari kiamat.

Dengan penuh rasa hormat dan cinta, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta, yang dengan kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang tak ternilai telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi terbesar dalam kehidupan penulis. Semoga setiap perjuangan yang telah dilalui menjadi amal jariyah yang terus mengalir.
2. Istri *tersweetie* (Nyonya Khoiru Nisa) dan anak-anak tersayang, (Hamzah El-Waro' Muta'ammidan dan Hasbiyallah El Wakil Musayyarotan) yang menjadi sumber *mood booster* dalam segala situasi dan kondisi. Semoga dijadikan *qurrota a'yun* oleh Allah Ta'ala.
3. Kakak-adik dan keponakan serta keluarga besar terkasih, yang senantiasa menjadi pengingat bagi penulis untuk terus menjadi teladan yang baik. Semangat mereka menjadi motivasi tersendiri dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat seperjuangan dan orang-orang terdekat yang telah membersamai penulis dengan waktu, bantuan, semangat, dan inspirasi. Walaupun tak bisa disebut satu per satu, penulis sangat menghargai setiap bentuk dukungan yang telah diberikan.

5. Bapak dan Ibu Dosen, yang dengan sabar dan tulus telah membimbing, menasihati, serta memberikan ilmu yang sangat berharga sepanjang masa perkuliahan.
6. Seluruh direksi dan manajemen PT. Mari Beri Faedah (Marifa), atas kerja sama dan bantuannya dalam proses pengumpulan data serta kelancaran penyusunan skripsi ini. Selain itu, pihak direksi juga telah memberikan dukungan, waktu, dan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S1 di tengah kesibukan dunia kerja. Kelonggaran dan pengertian yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran studi penulis. Semoga terus berkembang dan dimudahkan dalam segala urusan.
7. Rekan Pemuda Muhammadiyah dan Pimpinan Cabang Muhammadiyah Sooko, yang terus berproses menjadi menjadikan persyarikatan Muhammadiyah sebagai lahan perjuangan meraih keberkahan dari Allah Ta'ala.

Akhir kata, penulis memohon semoga Allah Ta'ala membalas segala kebaikan dan ketulusan dari semua pihak yang telah memberikan bantuan serta senantiasa melimpahkan rahmat dan berkah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Ponorogo, 17 Juni 2025



Aan Fajar Wijaya
NIM. 21170034

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah Ta'ala, yang dengan rahmat-Nya telah menganugerahkan kekuatan, kesabaran, dan inspirasi tiada henti. Atas kehendak-Nya pula, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa proposal skripsi ini.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW., Beserta segenap keluarga, sahabat, dan pengikutnya. Beliau adalah utusan Allah yang membawa perubahan besar dan menjadi rahmat bagi seluruh alam. Dengan penuh rasa syukur dan kebahagiaan, penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi berjudul "*Analisis Kepuasan Customer Atas Implementasi Prinsip Syariah Dalam Akad Istishna Pada PT. Mari Beri Faedah*" 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. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Katni, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Adib Khusnul Rois, S.Pd.I., M.E selaku Kaprodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Dr. Sri Hartono, S.E., M.M selaku dosen pembimbing satu yang telah memudahkan penulis ketika bimbingan penyusunan skripsi.
5. Arif Hartono, S.E., M.S.A selaku dosen pembimbing dua yang telah membimbing dan memandu penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf dilingkungan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mendidik dan membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi.
7. Teman-teman seangkatan di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Peneliti,



Aan Fajar Wijaya
NIM. 21170034

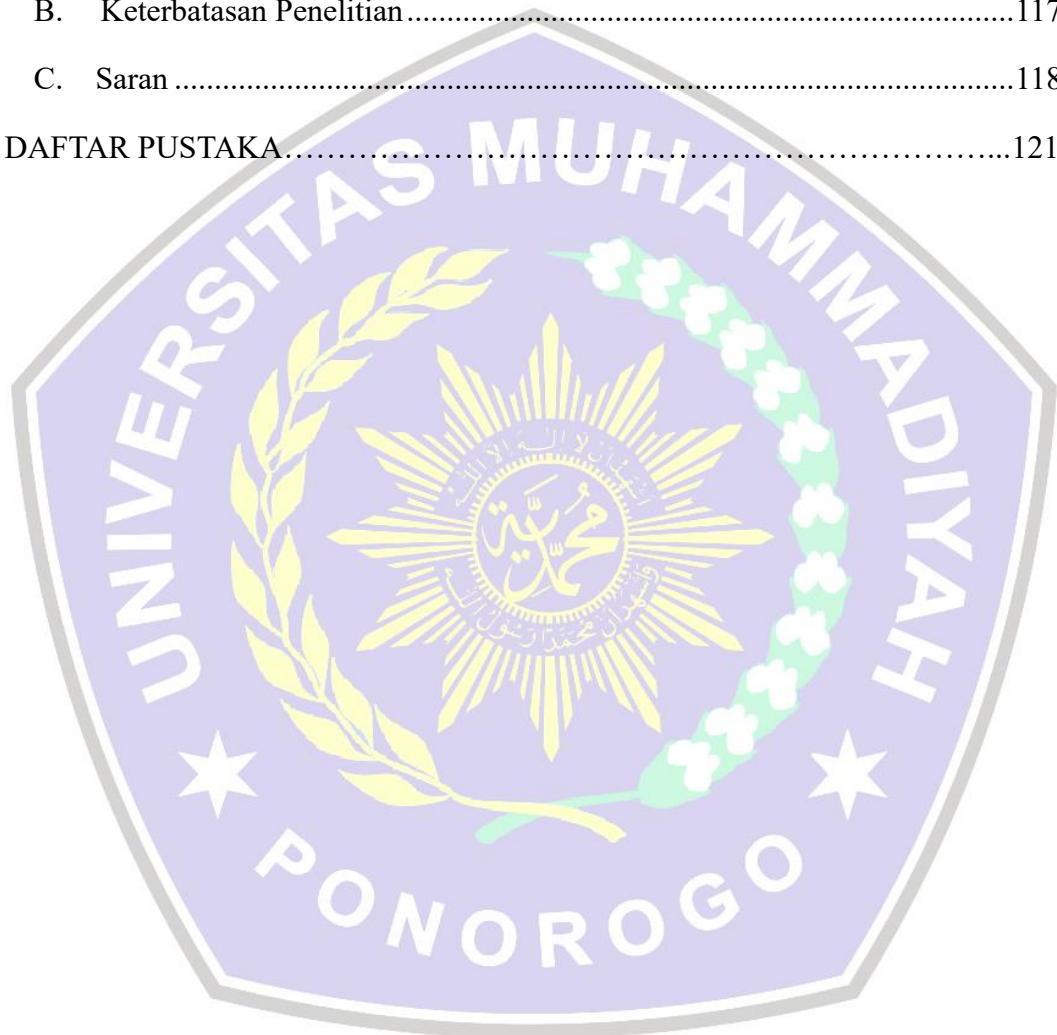


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH.....	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
RINGKASAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
F. Definisi Istilah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Penelitian Terdahulu	9
B. Kajian Pustaka.....	12
1. Prinsip Syariah Dalam Bisnis.....	12
2. Akad Transaksi Syariah Dalam Bisnis.....	20
3. Akad Istishna'	24

4. Kepuasan Customer	30
5. Implementasi Prinsip Syariah	36
C. Kerangka Berpikir Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Kehadiran Peneliti	44
C. Lokasi Penelitian	45
D. Jenis dan Sumber Data	45
1. Data Primer	46
2. Data Sekunder	46
E. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Observasi	47
2. Wawancara	47
3. Dokumentasi	49
F. Teknik Analisis Data	50
G. Keabsahan Data	51
H. Tahap-Tahap Penelitian	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Paparan Data Penelitian	54
1. Sejarah Perusahaan	54
2. Visi dan Misi Perusahaan	55
3. Keunggulan Perusahaan	57
4. Komitmen dan Tanggung Jawab Perusahaan	58
5. Layanan Perusahaan	59
6. Kantor dan Media Sosial Perusahaan	61

7. Logo dan Struktur Perusahaan	62
B. Hasil Penelitian	67
C. Pembahasan.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	116
B. Keterbatasan Penelitian.....	117
C. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA.....	121



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	41
Gambar 4.1 Peta Lokasi.....	63
Gamabr 4.2 Logo Perusahaan.....	64
Gambar 4.3 Struktur Perusahaan.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan Wawancara.....	51
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Izin Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Cek Turnitin
- Lampiran 3 Transkrip Observasi
- Lampiran 4 Instrumen Wawancara
- Lampiran 5 Transkrip Wawancara
- Lampiran 6 Transkrip Dokumentasi
- Lampiran 7 Riwayat Hidup



RINGKASAN

Fajar Wijaya, Aan. 2025. Analisis Kepuasan *Customer* Atas Implementasi Prinsip Syariah Dalam Akad *Istishna* Pada PT. Mari Beri Faedah. Skripsi Sarjana. Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dosen Pembimbing: (I) Dr. Sri Hartono, S.E., M.M., (II) Arif Hartono S.E., M.S.A.

Penelitian ini mengkaji implementasi prinsip syariah dalam akad *istishna* di PT. Mari Beri Faedah (Marifa) serta menganalisis kepuasan *customer* terhadap produk dan layanan mereka. Seiring meningkatnya kebutuhan hunian syariah, Marifa berupaya memenuhi ini dengan mengintegrasikan empat prinsip Islam meliputi *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah*, dan *Insaniyyah* dalam perencanaan dan pelaksanaan proyek.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan etnografi, melibatkan peneliti secara langsung di Madiun. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan direksi, karyawan, dan *customer* secara random, serta dokumentasi. Analisis data meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, didukung oleh triangulasi sumber untuk validasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa marifa memiliki komitmen kuat pada prinsip syariah, namun konsistensi dan koordinasi dalam implementasi praktis masih menjadi area yang perlu terus diperbaiki. penerapan prinsip syariah yang transparan menghasilkan tingkat kepuasan *customer* yang tinggi. Marifa sukses menciptakan kepuasan berbasis syariah, tapi perlu meningkatkan efisiensi operasional dan respons layanan untuk mempertahankan kepuasan *customer*.

Kata Kunci: Kepuasan *Customer*, Prinsip Syariah, Akad *Istishna*.