

**PENERAPAN ETIKA BISNIS SYARIAH UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA SWALAYAN SURYAMART DI
KECAMATAN SOOKO KABUPATEN PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan

Kepada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh:

Muhammad Dimas Anjahuddin Attamimy

NIM: 22170082

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

2025

**PENERAPAN ETIKA BISNIS SYARIAH UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA SWALAYAN SURYAMART DI
KECAMATAN SOOKO KABUPATEN 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:

MUHAMMAD DIMAS ANJAHUDDIN ATTAMIMY

NIM: 22170082

Pembimbing:

- 1. Dr. Sri Hartono, S.E.,M.M**
- 2. Nugraheni Fitroh Rezqi Syakarna, S.Si.,M.E.**

PROGRAM STUDI S-1 EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal

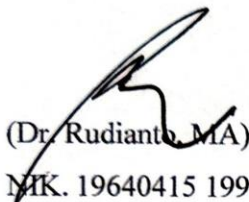
.....



(Nugraheni Fitrah Syakarna, S.Si., M.E)

Ketua Penguji

NIK. 19880515 202007 14



(Dr. Rudianto, MA)

Penguji I

NIK. 19640415 199609 12



(Dr. Nurul Iman, Lc. M.HI)

Penguji II

NIK.19720204 201509 12

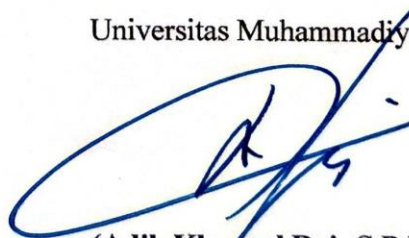
Mengesahkan,
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah

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



(Dr. Katni S.Pd.I., M.Pd.I.)

NIK. 19830515201709 12



(Adib Khusnul Rois S.Pd.I., M.E.)

NIK. 19910201 202303 13

NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH

Skripsi oleh Muhammad Dimas Anjahuddin Attamimy ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Ponorogo, Juni 2025

Pembimbing I,



Dr. Sri Hartono, S.E.,M.M

NIK. 19711230 202109 12

Ponorogo, Juni 2025

Pembimbing II,



Nugraheni Fitroh Rezqi Syakarna, S.Si.,M.E.

NIK. 19880515 202007 14

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Muhammad Dimas Anjahuddin Attamimy
 2. NIM : 22170082
 3. Program Studi : Ekonomi Syariah
 4. Judul Skripsi : Penerapan Etika Bisnis Syariah Pada Swalayan Suryamart Di Kecamatan Sooko Kabupaten Ponorogo
 5. Pembimbing I : Dr. Sri Hartono, S.E., M.M
 6. Pembimbing II : Nugraheni Fitroh Rezqi Syakarna, S.Si., M.E.
 7. Daftar Konsultasi :

Tanggal	Paragraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
15 September 2024	✓	✓	Pengajuan Proposal
07 Desember 2024	✓	✓	Pengesahan Proposal
13 Februari 2025	✓	✓	Pengajuan BAB I, II, III
25 Februari 2025	✓	✓	Revisi BAB I, II, III
03 Maret 2025	✓	✓	Pengesahan BAB I, II, III
10 Maret 2025	✓	✓	Bimbingan Pedoman Wawancara
17 April 2025	✓	✓	Pengajuan BAB IV
25 April 2025	✓	✓	Pengajuan BAB IV, V
02 Juni 2025	✓	✓	Revisi BAB IV, V
05 Juni 2025	✓	✓	Pengesahan BAB IV, V
12 Juni 2025	✓	✓	ACC Pembimbing I
12 Juni 2025	✓	✓	ACC Pembimbing II

10. Tanggal selesai Penelitian Skripsi :

11. Tanggal selesai Bimbingan Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Sri Hartono, S.E., M.M
 NIDN. 0730127102



Nugraheni Fitroh Rezqi Syakarna, S.Si., M.E.
 NIDN. 0715058804

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Peneliti yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Dimas Anjahuddin Attamimy
NIM : 22170082
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang peneliti buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dengan Judul:

Penerapan Etika Bisnis Syariah Pada Swalayan Suryamart di Kecamatan Sooko Kabupaten Ponorogo

adalah hasil karya Peneliti 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 peneliti sendiri.

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

Ponorogo, Juni 2025

Hormat Peneliti,



Muhammad Dimas Anjahuddin Attamimy

NIM. 22170082

MOTTO

"Menuntut ilmu adalah ibadah, menyebarkannya adalah dakwah."

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, yang telah melimpahkan rahmat taufik serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENERAPAN ETIKA BISNIS SYARIAH UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAAN PELANGGAN PADA SWALAYAN SURYAMART DI KECAMATAN SOOKO KABUPATEN PONOROGO**

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita yakni, Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat beliau. Selama dalam proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan termasuk juga memberikan fasilitas sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini peneliti didukung dan dibimbing serta dibantu dari pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini. Tidak ada hadiah yang terindah selain ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dari peneliti kepada:

1. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Dr. Dian Sulih K D., M.A.P. Wakil Rektor I Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Dr. Hadi Sumarsono, M.Si Wakil Rektor II Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Dr. Sugeng Wibowo, M.H. Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Ponorogo

5. Dr. Katni, S.Pd.I., M.Pd.I. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Ponorogo
6. Adib Khusnul Rois, S.Pd.I., M.E. Kepala Program Studi Ekonomi Syari'ah Universitas Muhammadiyah Ponorogo
7. Dr. Sri Hartono, S.E., M.M. Dan Nugraheni Fitroh Rezqi Syakarn S.Si., M.E. Selaku dosen pembimbing. Terima kasih karena telah meluangkan waktu tenaga, pikiran, dan kesabarannya untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen karyawan dan civitas akademik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
9. Semua pihak Swalayan Suryamart Sooko yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua orang tua kami tercinta, Bapak Drs.H.M Darwadi MR.,M.H dan Ibu Siti Masruiatin M.Pd.I. yang peneliti cintai dan penelitingi sepanjang masa, terima kasih telah merawat mendidik dan mendoakan serta membimbing dengan penuh kesabaran dan ketulusan serta kasih peneliting yang tidak pernah pudar.
11. Kakak peneliti tercinta dan peneliti penelitingi Dimas Fityatul Mutammimah, S.Akt., M.E. serta adik-adik peneliti yang tercinta dan peneliti penelitingi Dimas Nas'atusyofiyassa'diyah dan Dimas Nuswatussyarifah Fa'izah terima kasih sudah memberikan doa, dukungan, semangat, dan selalu menghiburku dengan segala canda tawanya dikala rasa malas melanda.

12. Teman-teman Ekonomi Syariah Angkatan 2021 dan 2022, terima kasih telah berjuang bersama di bangku perkuliahan.
13. Dengan penuh rasa syukur dan ketulusan hati, peneliti sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada teman-teman seperjuangan di Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM), yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik dan spiritual peneliti. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, doa, semangat, dan kebersamaan yang luar biasa selama ini. IMM bukan hanya organisasi, tetapi telah menjadi rumah pembelajaran, ruang perjuangan, serta ladang dakwah yang membentuk karakter dan prinsip hidup peneliti. Di sanalah peneliti belajar tentang nilai keikhlasan, integritas, militansi, dan pentingnya berkontribusi untuk umat.
14. Orang-orang yang peneliti penelitingi dan semua pihak yang sudah memberikan doa, saran, dukungan, bantuan baik secara moril maupun material, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Sehingga mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat bermanfaat bagi peneliti. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Peneliti,

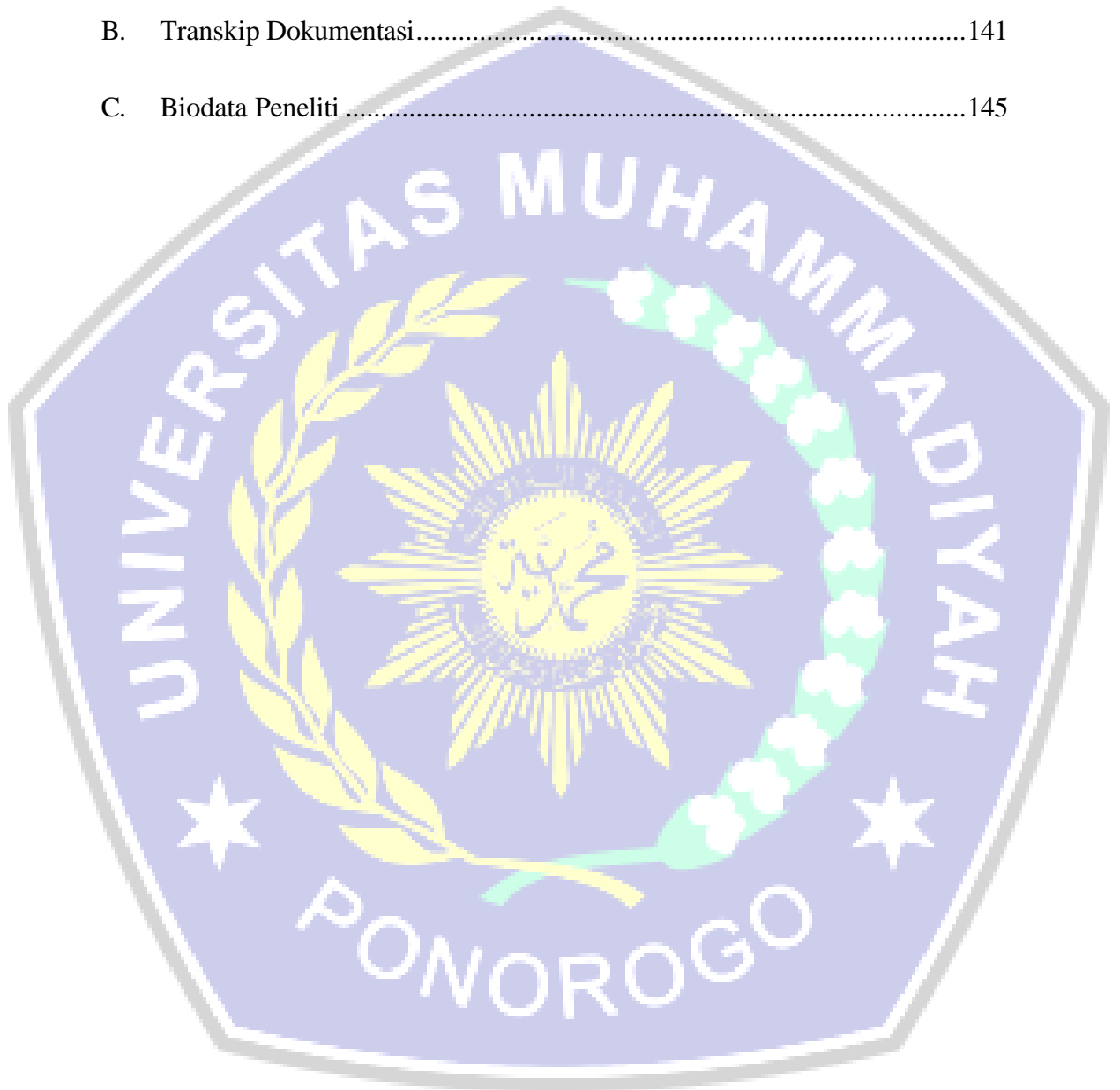
Muhammad Dimas Anjahuddin Attamimy

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
NOTA PERSETUJUAN MUNAQASYAH.....	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
MOTTO.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	5
BAB I.....	9
PENDAHULUAN.....	10
A. Konteks Penelitian.....	10
B. Rumusan Masalah	13
C. Fokus Penelitian	13
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	15
F. Ruang Lingkup Penelitian	16
G. Definisi Istilah	16
BAB II.....	19
KAJIAN PUSTAKA	19

A.	Kajian Penelitian Terdahulu	19
B.	Tinjauan Pustaka	21
BAB III.....		39
METODE PENELITIAN		39
A.	Pendekatan Dan Jenis Penelitian	39
B.	Kehadiran Peneliti	39
C.	Lokasi Penelitian	40
D.	Sumber Data	40
E.	Teknik Pengumpulan Data	41
F.	Teknik Analisis Data	42
BAB IV.....		45
PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN		45
A.	Gambaran Umum Suryamart Sooko.....	45
B.	Hasil Penelitian.....	49
C.	Pembahasan	59
BAB V.....		119
PENUTUP.....		119
A.	Kesimpulan.....	119
B.	Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....		121

DAFTAR GAMBAR	124
DAFTAR LAMPIRAN	131
A. Transkrip Wawancara	131
B. Transkrip Dokumentasi	141
C. Biodata Peneliti	145



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika bisnis syariah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Swalayan Suryamart yang terletak di Kecamatan Sooko, Kabupaten Ponorogo. Etika bisnis syariah menjadi landasan penting bagi pelaku usaha dalam mengatur dan menjalankan operasional bisnis dengan tetap mempertimbangkan prinsip-prinsip moral yang berlaku dalam Islam, yaitu keadilan, kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab sosial. Penerapan etika ini tidak hanya berfokus pada aspek legal dan finansial, namun juga mencakup cara perusahaan memperlakukan pelanggan dan masyarakat secara adil dan bijaksana.

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan sistem wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Swalayan Suryamart. Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena aspek-aspek etika seperti kejujuran dalam penentuan harga, transparansi dalam promosi, serta tanggung jawab sosial perusahaan yang menempatkan kepentingan pelanggan sebagai prioritas utama. Produk-produk yang ditawarkan juga memenuhi standar halal dan berkualitas.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip etika bisnis syariah, Swalayan Suryamart dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Pelanggan merasa dihargai dan terlindungi dalam transaksi, yang akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap swalayan tersebut. Oleh karena itu, disarankan agar perusahaan terus menerapkan dan mengembangkan etika bisnis syariah untuk mendukung keberlanjutan bisnis dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, penerapan etika bisnis syariah tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat berkontribusi pada kesuksesan dan pertumbuhan perusahaan secara jangka panjang.

Kata kunci: Etika Bisnis Syariah, Kepuasan Pelanggan, Swalayan, Suryamart, Prinsip Syariah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Sharia business ethics in enhancing customer satisfaction at Suryamart Supermarket located in Sooko District, Ponorogo Regency. Sharia business ethics serve as an important foundation for business practitioners in managing and running business operations while considering the moral principles of Islam, such as justice, honesty, transparency, and social responsibility. This ethical implementation not only focuses on legal and financial aspects but also includes how the company treats customers and society fairly and wisely. The research method used in this study is a qualitative approach, employing interviews, observations, and documentation systems.

The research findings indicate that the application of Sharia business ethics significantly affects customer satisfaction at Suryamart Supermarket. Customers are satisfied with the services provided due to ethical aspects such as honesty in pricing, transparency in promotions, and the company's social responsibility that prioritizes customer interests. The products offered also meet halal and quality standards.

This study concludes that by implementing the principles of Sharia business ethics, Suryamart Supermarket can significantly improve customer satisfaction. Customers feel valued and protected in their transactions, which ultimately strengthens their loyalty to the supermarket. Therefore, it is recommended that the company continues to apply and develop Sharia business ethics to support business sustainability and improve the quality of service provided to customers. Consequently, the implementation of Sharia business ethics not only impacts customer satisfaction but can also contribute to the long-term success and growth of the company.

Keywords: Sharia Business Ethics, Customer Satisfaction, Supermarket, Suryamart, Sharia Principles.