

**ANALISIS ETIKA KERJA KARYAWAN DALAM MENJAGA
LOYALITAS PELANGGAN PERSPEKTIF ISLAM
(Studi Kasus di Outlet Zoya Kudus)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh:

DEWI ISTIYANI

1420210204

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PRODI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2018**



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
KUDUS**

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. **Rektor IAIN Kudus**

Cq. Ketua Jurusan Syariah

di -

Kudus

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Diberitahukan dengan hormat, bahwa Skripsi saudara: **Dewi Istiyani** NIM: 1420210204, dengan judul: "**Analisis Etika Kerja Karyawan Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam (Studi Kasus di Outlet Zoya Kudus)**", pada Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah, setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosyahkan.

Oleh karena itu, mohon dengan hormat naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan.

Demikian, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Kudus, 17 Oktober 2018

Hormat Kami,

Pembimbing

Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197507202003121003



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KUDUS**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **Dewi Istiyani**
 NIM : **1420210204**
 Jurusan/Prodi : **Syariah dan Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah**
 Judul : **“Analisis Etika Kerja Karyawan Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam (Studi Kasus di Outlet Zoya Kudus)”**

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Intitut Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal:


06 November 2018


Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Kudus, 04 Desember 2018

Ketua Sidang/Penguji I


Penguji II

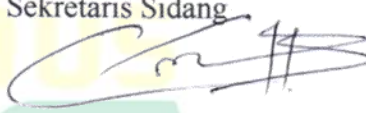

Dr. Nor Hadi, S.E., M.Si., Akt.
 NIP. 19690903 200312 1 001


H. Muhammad Husni Mubarak, S.E., M.M
 NIP. 19801226 200604 1 003

Pembimbing Skripsi


Sekretaris Sidang


Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M. Hum
 NIP. 19750720 200312 1 003


Moh. Nurul Qomar, M.El.
 NIP. 19840316 201801 1 001



Mengetahui,
 Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam


Dr. Supriyadi, S.H., M.H.
 NIP. 19721020 199903 1 001

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Istiyani

NIM : 1420210204

Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : Analisis Etika Kerja Karyawan Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam (Studi Kasus di Outlet Zoya-Kudus)

Menyatakan bahwa apa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 17 Oktober 2018

Yang membuat pernyataan

Saya,



Dewi Istiyani

NIM. 1420210204

MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
عَلَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

(QS. At-Taubah : 105)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Bejo Ariyanto dan Ibu Tuniah, yang tak pernah lupa memanjatkan doa untuk anak-anaknya, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan seluruh pengorbanannya demi masa depan anaknya yang cerah. Semoga selalu dalam lindungan-Nya.
3. Kakak dan adikku tersayang, Mbak Siti Markhamah, Mas Supriyanto, dan Adikku Dimas Priyono yang selalu memberikan semangat, dorongan dan nasihat padaku selama ini.
4. Segenap pimpinan dan karyawan Outlet Zoya Kudus, tak pula para pelanggan Zoya Kudus, yang telah bersedia memberikan izin dan waktunya untuk melakukan penelitian skripsi.
5. Dosen Pembimbing terbaik, Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., yang telah sabar membimbing, mendidik, dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi.
6. Sahabat-sahabat tersayang, Hanik Devi Choiriyah, Alif Nilna Khusniyah, Hidayatun Nikmah, Ahmad Junaidi, Sholahuddin Ahmad, dan Ari Budi Prasetyo, terima kasih untuk seluruh waktu kalian selama 4 tahun lebih, segala kenangan yang telah kita ukir bersama tak akan pernah ku lupakan. Semoga kita menjadi orang-orang yang sukses di dunia maupun akhirat.
7. Sahabat-sahabatku tercinta, Alvianny Jauharotun Nafisah, Fatrikha Najma Untsa, Dina Nurul Fajri, Fu'adatul Fithroh, Nadya Zaqiyatun Nuha, Ainun Nafis, Ana Fauzul Muna, M. Burhanuddin yang selalu memberikan semangat dan motivasi, yang bersedia aku repotkan.
8. Teman seperjuangan ESR-F angkatan 2014, semoga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.

9. Teman-teman PPL 2017 Gelombang 1 Kelompok 9, Ana Ristiana, Siti Nur Faizah, Ade Ahmad Ismail, Ulil Albab, dkk, terima kasih untuk semangat dan motivasinya.
10. Teman-teman KKN 2018 Posko 96 Desa Pilangwetan, Kec. Kebonagung, Kab. Demak yang juga telah memberikan semangat dan motivasi untukku.
11. Om bos fotocopy Sabita, semoga usaha makin lancar dan barokah.



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, saya panjatkan puja dan puji syukur ke hadirat Allah, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul “**Analisis Etika Kerja Karyawan Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam (Studi Kasus di Outlet Zoya Kudus)**”, ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Ilmu Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH., selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Fakhruddin, selaku Supervisor Zoya Kudus yang telah memberikan izin penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen atau staf pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apa pun makna yang terjelma dalam tulisan ini, pun juga diharapkan ada manfaatnya.

Kudus, 17 Oktober 2018

Penulis



Dewi Istiyani

NIM : 1420210204

