ABSTRAK

Dewi Istiyani, 1420210204, Analisis Etika Kerja Karyawan Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam (Studi Kasus di Outlet Zoya Kudus), Skripsi, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, Prodi Ekonomi Syariah, IAIN Kudus, 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan etika kerja karyawan di Outlet Zoya Kudus dalam menjaga loyalitas pelanggan perspektif Islam. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun lokasi penelitian di Outlet Zoya Kudus. Selanjutnya untuk pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Data primer merupakan data utama penelitian ini. Sedangkan data sekunder digunakan sebagai pendukung data primer.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa penerapan etika kerja Islam di Outlet Zoya Kudus yaitu, bekerja dengan niat baik dan tetap memperhatikan urusan ukhrawi agar diridhai oleh Allah SWT, amanah sesuai dengan aturan & tata tertib yang ada karena sadar bahwa Allah selalu memantau, pekerjaan yang dilakukan karyawan termasuk pekerjaan yang halal dan baik karena tidak bertentangan dengan syariat Islam, dampak dari pekerjaan yang dilakukan karyawan mampu memberikan masalah bagi umat Islam lainnya, memiliki sikap adil dan jujur pada perusahaan maupun pelanggan, saling membantu, bekerjasama, koordinasi dalam melayani pelanggan sehingga dapat saling memberikan manfaat dan tetap menghargai sesama karyawan, serta bekerja dengan sungguh-sungguh sebagai sumber kepemilikan namun tidak melupakan nilai-nilai atau etika kerja Islam yang dijunjung tinggi di dalam perusahaan. Sedangkan loyalitas pelanggan perspektif Islam di Outlet Zoya Kudus yaitu, pelanggan mengkonsumsi barang yang halal dan menikmati pelayanan yang Islami, pelanggan melakukan pembelian ulang yang tidak berlebihan dengan transaksi yang tidak mengandung unsur riba ataupun gharar, loyalitas yang diberikan oleh pelanggan mampu menciptakan keuntungan kepada kedua belah pihak, pelanggan mampu loyal dengan tetap memilih merek Zoya karena sudah merasa cocok dan percaya dengan kualitas dan kehalalan produk Zoya serta pelayanan Islami yang diberikan oleh Zoya, sehingga pelanggan yang loyal tidak sensitif terhadap harga. Adapun hasil penelitian terhadap peran implementasi etika kerja Islam dalam menjaga loyalitas pelanggan di Outlet Zoya Kudus yaitu etika kerja yang diimplementasikan di Zoya Kudus sudah sesuai dengan ajaran Islam namun belum dapat dilaksanakan secara konsisten. Akan tetapi, dari implementasi etika kerja tersebut mampu berdampak pada rasa puas dan percaya dari diri pelanggan. Sehingga secara tidak langsung, etika kerja yang diterapkan dapat berdampak pada loyalitas pelanggan meskipun masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, seperti citra merek atau perusahaan, kualitas barang, rintangan untuk berpindah, dan lain sebagainya.

Kata kunci: Etika Kerja Karyawan, Menjaga Loyalitas Pelanggan, Perspektif Islam.