

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Analisis Etika Kerja Karyawan Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam (Studi Kasus di Outlet Zoya Kudus)”, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil yang telah didapatkan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Hasil analisis terhadap penerapan etika kerja Islam di Outlet Zoya Kudus yaitu: *Pertama*, bekerja dengan niat baik dan tetap memperhatikan urusan ukhrawi agar diridhai oleh Allah SWT. *Kedua*, amanah sesuai dengan aturan & tata tertib yang ada meskipun tidak diawasi karena sadar bahwa Allah selalu memantau. *Ketiga*, tipe pekerjaan yang dilakukan adalah pekerjaan yang halal dan baik karena tidak bertentangan dengan syariat Islam. *Keempat*, dampak dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan mampu memberikan keuntungan dan masalah bagi umat Islam lainnya. *Kelima*, memiliki sikap adil dan jujur pada perusahaan maupun pelanggan. *Keenam*, saling membantu, bekerjasama, koordinasi dalam melayani pelanggan sehingga dapat saling memberikan manfaat dan tetap menghargai sesama karyawan. *Ketujuh*, bekerja dengan sungguh-sungguh sebagai sumber kepemilikan namun tidak melupakan nilai atau etika kerja Islam yang dijunjung tinggi dalam perusahaan.
2. Hasil analisis terhadap loyalitas pelanggan perspektif Islam di Outlet Zoya Kudus yaitu: *Pertama*, pelanggan mengkonsumsi barang yang halal dan menikmati pelayanan yang Islami. *Kedua*, pelanggan melakukan pembelian ulang yang tidak berlebihan dengan transaksinya yang tidak mengandung unsur riba ataupun gharar. *Ketiga*, loyalitas yang diberikan oleh pelanggan kepada Zoya Kudus mampu menciptakan keuntungan kepada kedua belah pihak. *Keempat*, 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.

3. Hasil penelitian terhadap peran implementasi etika kerja Islam dalam menjaga loyalitas pelanggan di Outlet Zoya Kudus yaitu: implementasi etika kerja karyawan Zoya Kudus sudah sesuai dengan ajaran Islam namun belum dapat dilaksanakan secara konsisten. Akan tetapi, dari implementasi etika kerja yang diterapkan oleh karyawan Zoya Kudus 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, seperti citra merek atau perusahaan, kualitas barang, rintangan untuk berpindah, dan lain sebagainya.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih terdapat beberapa hal yang membatasi penelitian ini yaitu terbatas pada waktu penelitian dan tenaga yang dimiliki, hanya memfokuskan pada satu perusahaan saja, jumlah narasumber sedikit dan tak jarang terdapat narasumber yang enggan untuk diwawancarai, responden yang enggan mengisi angket, atau bahkan untuk difoto, serta data pengunjung dan pelanggan belum terarsip dengan baik, sehingga hasil penelitian belum maksimal dan masih memiliki banyak kekurangan.

## **C. Saran**

### **a. Bagi perusahaan**

Berdasarkan hasil penelitian, karyawan Zoya Kudus sudah mempunyai etika kerja yang sangat baik, oleh karena itu diharapkan karyawan dapat terus mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas etika kerjanya. Disarankan juga agar Zoya Kudus melakukan riset mengenai hal apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan di Zoya Kudus agar loyalitas pelanggan tetap terjaga.

b. Bagi penelitian selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan dibidang penelitian ini, disarankan untuk meneliti lebih dalam dan lebih luas lagi dari yang penulis lakukan agar dapat mengetahui lebih dalam mengenai etika kerja karyawan guna menjaga loyalitas pelanggan.

#### **D. Penutup**

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat penulis harapkan.

Akhirulkalimat, penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca. Terimakasih.

