

ABSTRAK

Septiana Dwi Arianto, NIM. 1420310003. “Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen CV. Dua Merpati Kudus”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen CV. Dua Merpati Kudus. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen CV. Dua Merpati Kudus. Untuk mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen CV. Dua Merpati Kudus.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan sasaran penelitiannya hanya salah satu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran penelitiannya. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, deskriptif statistik, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen pada produk CV. Dua Merpati Kudus. Etika bisnis Islam berupa penjualan jajanan ringan yang halal serta tidak memanipulasi takaran timbangan jajanan ringan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen CV. Dua Merpati Kudus. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada produk CV. Dua Merpati Kudus. Indikator yang menggambarkan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen CV. Dua Merpati Kudus. Karyawan CV. Dua Merpati Kudus cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Terdapat pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen pada produk CV. Dua Merpati Kudus. Indikator yang menggambarkan keragaman produk terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen CV. Dua Merpati Kudus. Disini CV. Dua Merpati Kudus memproduksi jajanan dengan bahan baku yang beragam.

Kata Kunci : *Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Kepuasan*