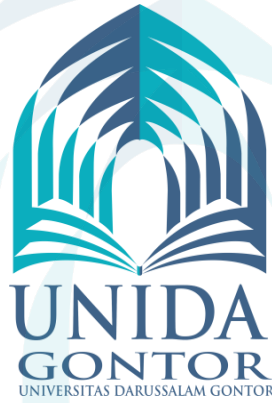


رسالة الجامعة

تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين

(دراسة عن مخبز لاتنسى كونتور الثاني)



قدمه:

محمد سيّاف الزمزمي

رقم دفتر القيد : ٤١٢٠٢٠٤١٢٠٦٣

قسم الدراسات الاقتصادية الإسلامية

كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة دار السلام كونتور

١٤٤٦ هـ / ٢٠٢٥ م

تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين

(دراسة عن مخبز لاتنسى كونتور)

رسالة مقدمة لنيل درجة الليسانس في كلية الاقتصاد والإدارة

قدمه:

محمد سيّاف الزمزمي

رقم دفتر القيد : ٤١٢٠٢٠٤١٢٠٦٣

تحت إشراف:

أديب سوسيلو، S.H.I., M.S.I

قسم الدراسات الاقتصادية الإسلامية

كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة دار السلام كونتور

١٤٤٦ هـ / ٢٠٢٥ م

UNTA
GONTOR
UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR



UNIDA
GONTOR
UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR

الملخص العربي

تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين

(دراسة عن مخبز لا تنسى كونتور الثاني)

محمد سيّاف الزمزمي

رقم دفتر القيد : ٤١٢٠٢٠٤١٢٠٦٣

تبحث هذه الدراسة، باستخدام الطريقة الكمية في مدى تأثير تطبيق أخلاقيات العمل الإسلامي على رضا المستهلكين في مصنع خبز لا تنسى كونتور. أما متغيرات أخلاقيات العمل الإسلامي المستخدمة في هذه الدراسة فهي: الصدق، الفطنة، الأمانة، النزاهة الأخلاقية، والعدالة. نوع هذه الدراسة هو دراسة كمية، وتم استخدام عينة مكونة من ٢٢٠ مستجيبًا يمثلون مصنع خبز لا تنسى كونتور. تم استخدام تقنية العينة العشوائية الطبقية المناسبة في اختيار العينة. البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي بيانات أولية تم الحصول عليها من خلال توزيع الاستبيانات. تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحليل البيانات. أظهرت نتائج الدراسة أن كلاً من متغيرين الأمانة والعدالة لهما تأثير إيجابي وكبير على رضا المستهلكين في مخبز لا تنسى كونتور، في حين أن الصدق، الفطنة، والنزاهة الأخلاقية كان لها تأثير سلبي. ومع ذلك، بشكل عام أو مجتمع، فإن جميع المتغيرات تؤثر بشكل إيجابي وكبير على رضا المستهلكين.

الكلمة الرئيسية: الأخلاق، الأعمال، رضا المستهلكين

UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR

ABSTRAK

PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PABRIK ROTI LA-TANSA GONTOR (STUDI KASUS PONDOK MODERN DARUSSALAM GONTOR KAMPUS 2)

Muhammad Sayyaf Al-Zamzami

NIM:412020412056

Penelitian yang dilakukan dengan metode kuantitatif ini menyelidiki seberapa jauh penerapan etika bisnis Islam dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Pabrik Roti La-Tansa Gontor, Adapun variable etika bisnis Islam yang digunakan dalam penelitian ini adalah Shidiq, Fathanah, Amanah, Integritas Moral, dan Keadilan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 220 responden yang merupakan para konsumen Pabrik Roti La-Tansa Gontor. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportional stratified random sampling*. Data penelitian merupakan data primer yang didapat dengan cara menyebarkan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menyatakan masing-masing variabel dari amanah dan keadilan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Pabrik Roti La-Tansa Gontor, kecuali shidiq, amanah, dan integritas moral yang memiliki pengaruh yang negatif. Namun secara keseluruhan atau bersama-sama seluruh variabel berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku konsumsi islami.

Kata Kunci : *Etika, Bisnis, Kepuasan Konsumen*

UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR

إقرار

بسم الله الرحمن الرحيم

أنا الموقع أدناه،
الاسم : محمد سيّاف الزمزي
رقم القيد : ٤١٢٠٢٠٤١٢٠٦٣
القسم : الدراسات الاقتصادية الإسلامية
الكلية : الاقتصاد والإدارة
العنوان : تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين
(دراسة عن المستهلكين مخبز لاتنس كونتور الثاني).

أقر بأن هذا البحث عمل أصيل لي وليس جزءا من كتاب منشور أو رسالة جامعية أخرى. و إذا ثبت استقبالا أن هذا البحث منتحل، أنا مستعد لتحمل المسؤولية وقبول أية عقوبات أكاديمية حسب ما تنصبه لوائح الجامعة، ولن تكون المسؤولية على كلية الاقتصاد والإدارة جامعة دار السلام كونتور.

تحريرا بكونتور، ٨ من رمضان ١٤٤٦ هـ
٨ من مارس ٢٠٢٥ م

صاحب الإقرار



(محمد سيّاف الزمزي)

تقرير المشرف

سعادة عميد كلية الاقتصاد والإدارة

بجامعة دار السلام كونتور

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، أمّا بعد،

فبعد الاطلاع على الرسالة التي أعدها الطالب:

الاسم : محمد سيّاف الزمزي

رقم القيد : ٤١٢٠٢٠٤١٢٠٦٣ :

العنوان : تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين

(دراسة عن المستهلكين مخبز لاتنس كونتور الثاني).

وافق المشرف على تقديمها إلى مجلس مناقشة رسالة اليسانس. هذا، وتفضلوا سعادتكم

بقبول جزيل الشكر وفائق الاحترام.

تحريرا بكونتور، ١٤ من شعبان ١٤٤٦ هـ

١٣ من فبراير ٢٠٢٥ م

المشرف



(أديب سوسيلو، S.H.I., M.S.I)

اعتماد العميد


بسم الله الرحمن الرحيم

تسلمت كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة دار السلام كونتور، الرسالة التي كتبها الطالب:

الاسم : محمد سيّاف الزمزي
رقم القيد : ٤١٢٠٢٠٤١٢٠٦٣
العنوان : تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين
(دراسة عن المستهلكين مخبز لاتنس كونتور الثاني).
للحصول على درجة الليسانس في كلية الاقتصاد والإدارة العام الجامعي ١٤٤٥
هـ/٢٠٢٤ م.

تحريرا بكونتور، ٥ من رمضان ١٤٤٦ هـ
٥ من مارس ٢٠٢٥ م

عميد كلية الاقتصاد والإدارة ،


(الدكتور هرطامي مولانا، M.Sc.)

UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR

تقرير لجنة مناقشة الرسالة

قامت لجنة مناقشة رسالة الليسانس في كلية الاقتصاد والإدارة جامعة دار السلام كونتور بإجراء المناقشة في:

اليوم : الإثنين
التاريخ : ٨ مارس ٢٠٢٥ م \ ٨ رمضان ١٤٤٦ هـ
فقررت بأن الطالب المذكور أدناه:

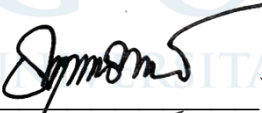
الاسم : محمد سيّاف الزمزي
رقم القيد : ٤١٢٠٢٠٤١٢٠٦٣ :
العنوان : تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين
(دراسة عن المستهلكين مخبز لاتنس كونتور الثاني).
قد دافع عن رسالته أمام لجنة المناقشة وتقرر قبولها شرطا لنيل درجة الليسانس في الاقتصاد الإسلامي.

تتكون لجنة المناقشة من السادة الأساتذة :

سكرتير المناقشة
نوسا ديوا هارسويو ، M.A., S.Hi

رئيس مجلس المناقشة
أديب سوسيلو ، S.H.I., M.S.I

الفريق في امتحان الأطروحة

()

الممتحن الأول: الدكتور إقبال عمري، M.Si

()

الممتحن الثاني: نوسا ديوا هارسويو ، M.A., S.Hi

كلمة شكر وتقدير

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

قال تعالى : وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ﴿لقمان : ١٢﴾ وقال رسول الله صلى

الله عليه وسلم : مَنْ لَمْ يَشْكُرِ النَّاسَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ ﴿رواه الترميذي﴾.

في ختام هذا العمل أحمد الله حمدا يليق بسابغ نعمه أن من عليّ بإتمام هذا البحث المتواضع ويسر لي ما واجهني من صعاب، فله الحمد في الأولى وفي الآخرة وله الشكر كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه. اللهم صل وسلم على نبيك المصطفى وعلى آله وصحبه ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين. أما بعد.

فأشكر الله تعالى شكرا كثيرا طيبا مباركا على ما أكرمني به من إتمام هذه الدراسة التي أرجو أن تناول رضاه. رغم أنها ما زالت بعيدة من الكمال. وخطر في قلب الباحث الرجاء لتكون هذه القطعة من علوم الله نافعة لنفسه ولغيره. وهذه الغاية لا يصلها الباحث إلا بمعاونة الغير مباشرة غير مباشرة، ففي إتمام هذه الرسالة يود الباحث أن يتوجهه بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان إلا كل من له فضل في كتابة هذا البحث منهم:

١. معالي الكرام رؤساء معهد دار السلام كونتور للتربية الإسلامية الحديثة ومستشار

جامعة دار السلام كونتور، كياهي الحاج حسن عبد الله سهل، والأستاذ الدكتور

كياهي الحاج أمل فتح الله زركشي، وكياهي الحاج أكرم مريات، -حفظهم الله-
الذين أخلصوا في تربية وتنظيم وبناء المعهد.

٢. أصحاب الفضيلة رئيس جامعة دار السلام كونتور الأستاذ الدكتور حامد فهمي
زركشي، والدكتور عبد الحافظ بن زيد وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية والطلابية،
والدكتور ستياوان بن لاهوري وكيل الجامعة للشؤون المالية والإدارية، والدكتور
خير الأمم وكيل الجامعة للشؤون التعاون الخارجي والبحث العملي والخريجين -
حفظهم الله- لكل منهم كل الشاء والتقدير، بعدد قطرات المطر، وألوان الزهر،
وشذى العطر، على جهودك الثمينة والقيمة، من أجل الرقي بمسيرة جامعتنا الغالية.
٣. فضيلة عميد كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة دار السلام كونتور الدكتور هرطامي
مولانا، M. Sc ، الذي دبر هذه الكلية، وجميع نوابه الذين دفعوني ورافقوني إلى
نهاية الدراسة في هذه الجامعة.

٤. سعادة رئيس قسم الاقتصاد الإسلامي بجامعة دار السلام كونتور، السيد الدكتور
مفتي عفيف، ،M.A ،Lc.، وكافة المدرسين الذين قاموا بإدارة هذا القسم وقاموا
بالإشراف التام والتوجيه الدائم وتلاميذ على أيديهم في كل مراحل دراستي في هذه
الجامعة.

٥. فضيلة السيد المشرف لهذا البحث، الأستاذ أديب سوسيلو، M.S.I،S.H.I الذي يفضل

بالتوجيه والإشراف على كتابة هذا البحث العلمي إلى أن يتم هذا البحث.

٦. جميع المحاضرين والمحاضرات الذين درسوا والدعم في أثناء عملية المحاضرة.

٧. الوالدان المحبوبان والأسرة والأصحاب الذين عانوا ودعموا ماديا معنويا.

هذا، ويسأل الله الباحث أن يجزيهم على أعمالهم، ويغفر عنهم من ذنوبهم ويحقق

أمنيتهم بدوام التوفيق ويجزيهم أحسن وأوفر جزاء، أمين. حسبنا الله ونعم الوكيل نعم المولى

ونعم النصير. والحمد لله رب العالمين.

تحريرا بكونتور، ٧ من ربيع الآخر ١٤٤٦ هـ

١٠ من أكتوبر ٢٠٢٤ م

الباحث،


(محمد سيّاف الزمزمي)