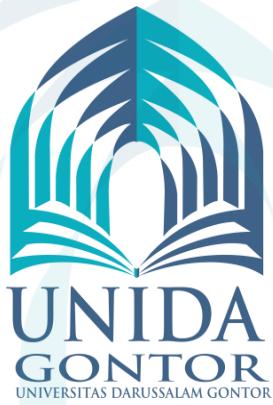


رسالة الجامعية

تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين

(دراسة عن مخبز لاتنسى كونتور الثاني)



قدمه:

محمد سياف الزرمي

رقم دفتر القيد : ٤١٢٠٤١٢٠٦٣

قسم الدراسات الاقتصادية الإسلامية

كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة دار السلام كونتور  
UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR

١٤٤٦ م / ٢٠٢٥ هـ

# تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين

(دراسة عن مخز لاتنسى كونتور)

رسالة مقدمة لنيل درجة الليسانس في كلية الاقتصاد والإدارة

قدمه:

محمد سيف الزمامي

رقم دفتر القيد : ٤١٢٠٤١٢٠٦٣

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



**UNIDA**  
**GONTOR**  
UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR

## الملخص العربي

### تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين

(دراسة عن مخبز لاتنسى كونتور الثاني)

محمد سيف الزمرمي

رقم دفتر القيد : ٤١٢٠٤١٢٠٦٣

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 مستجبياً 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 الموقّع أدناه،

الاسم : محمد سيف الزرمي

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 جزءاً من كتاب منشور أو رسالة جامعية أخرى. وإذا ثبت استقبالاً أن هذا البحث متحلّ، أنا مستعد لتحمل المسئولية وقبول أية عقوبات أكاديمية حسب ما تنصبه لوائح الجامعية، ولن تكون المسئولية على كلية الاقتصاد والإدارة جامعة دار السلام كونتور.

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

صاحب الإقرار



(محمد سيف الزرمي)

### تقرير المشرف

سعادة عميد كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة دار السلام كونتور

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، أما بعد،

فبعد الاطلاع على الرسالة التي أعدها الطالب:

الاسم : محمد سيف الزمزمي

رقم القيد : ٤١٢٠٤١٢٠٦٣

العنوان

: تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين  
(دراسة عن المستهلكين مخبز لاتنس كونتور الثاني).

وافق المشرف على تقديمها إلى مجلس مناقشة رسالة الليسانس. هذا، وتفضلاً سعادتكم

بقبول جزيل الشكر وفائق الاحترام.

تحريراً 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

وسلمت كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة دار السلام گونتور، الرسالة التي كتبها الطالب:

الاسم : محمد سيف الرزمي

رقم القيد : ٤١٢٠٢٠٤١٢٠٦٣

العنوان : تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين  
(دراسة عن المستهلكين مخبز لاتنس گونتور الثاني).

للحصول على درجة الليسانس في كلية الاقتصاد والإدارة العام الجامعي ١٤٤٥

هـ/٢٠٢٤ م.

تحريراً بـ ١٤٤٦ هـ من رمضان

٥ من مارس ٢٠٢٥

عميد كلية الاقتصاد والإدارة ،

(الدكتور هرطامي مولانا، M.Sc.)

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 ١٤٤٦ هـ

فقررت بأن الطالب المذكور أدناه:

الاسم : محمد سيف الزمزمي

رقم القيد : ٤١٢٠٢٠٤١٢٠٦٣

العنوان

: تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية على رضا المستهلكين  
(دراسة عن المستهلكين مخبز لاتنس كونتور الثاني).

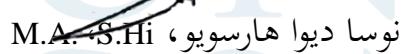
قد دافع عن رسالته أمام لجنة المناقشة وتقرر قبولها شرطاً لنيل درجة الليسانس في  
الاقتصاد الإسلامي.

تتكون لجنة المناقشة من السادة الأساتذة :

رئيس مجلس المناقشة

  
أديب سوسيلو، M.S.I., M.S.I.

سكرتير المناقشة

  
نوسا ديوا هارسويو، M.A., S.Hi.

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 يَشْكُرْ لِنَفْسِهِ ﴿لِقَمَانٌ : ١٢﴾ وقال رسول الله صلى

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

في ختام هذا العمل أحمد الله حمدا يليق بسابع نعمه أن من على إتمام 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 شكرًا كثيرًا 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 لتكوين 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 الامتنان إلا كل من له فضل في كتابة هذا البحث منهم:

UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR

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 الأكademie والطلابية،

والدكتور ستياوان بن لاهوري وكيل الجامعة للشؤون المالية والإدارية، والدكتور

خير الأمم وكيل الجامعة للشؤون التعاون الخارجي والبحث العلمي والخريجين -

حفظهم الله- لكل منهم كل الثناء 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 ورفقوني إلى

نهاية الدراسة في هذه الجامعة.

٤. سعادة رئيس قسم الاقتصاد الإسلامي بجامعة دار السلام كونتور، السيد الدكتور

مفتى 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، I.S.H.I M.S.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 المعاشرة.

٧. الوالدان المحبوبان والأسرة والأصحاب الذين عانوا ودعموا مادياً معنوياً.

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

أمنيتهم بدوام التوفيق ويجزىهم أحسن وأوفر جزاء، أمين. حسينا الله ونعم الوكيل نعم المولى

ونعم النصير. والحمد لله رب العالمين.

تحريراً بكونتور، ٧ من ربيع الآخر ١٤٤٦هـ

١٠ من أكتوبر ٢٠٢٤م

الباحث،

سیاف الرزمی  
(محمد سیاف الرزمی)

UNIDA  
GONTOR  
UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR