

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SALON SALMAH
MUSLIMAH KOTA PRABUMULIH**



Oleh :

T A N I A

NIM: 1810602066

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
sarjana ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tania

NIM : 1810602066

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Salmah Muslimah Kota Prabumulih

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 12 Februari 2023
Saya yang menyatakan,



Tania

KEMENTERIAN AGAMA



UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,

Ketua Prodi Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Raden Fatah

Palembang

Assalamu'alaikumwr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul : Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Salmah Muslimah Kota Prabumulih

Yang ditulis oleh :

Nama : Tania

NIM : 1810602066

Program : SI Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pembimbing Utama

Nilawati, S.Ag., M.Hum
NIP. 197308171997032003

Palembang, Januari 2023
Pembimbing Kedua

Fatimatuz Zuhro S.H.I., M.E
NIDN. 2028109003



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Salon Salmah Muslimah Kota Prabumulih
Ditulis oleh : TANIA
NIM : 1810602066

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 10 April 2023

Dekan,



Dr. Heri Jynaidi, M.A
NIP.196901241998031006



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

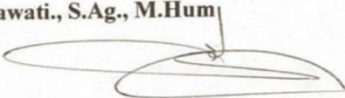
Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126


Form E.4

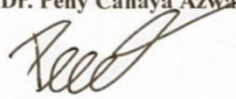
**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH**

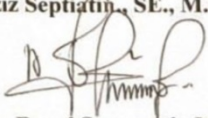
Nama : Tania
NIM/Program Studi : 1810602066 / S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Salon Salmah Muslimah Kota Prabumulih
Telah diterima dalam ujian Munaqosyah pada tanggal, 10 April 2023

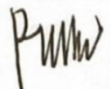
PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH

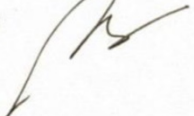
Tanggal Pembimbing Utama : Nilawati., S.Ag., M.Hum
t.t : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Fatimatuz Zuhro S.H.I., M.E
t.t : 

Tanggal Penguji Utama : Dr. Peny Cahaya Azwari, MM., M.BA
t.t : 

Tanggal Penguji Kedua : Aziz Septiain., SE., M.Si
t.t : 

Tanggal Ketua : Dr. Renol Sumantri., M.E.I
t.t : 

Tanggal Sekretaris : Dr. Mismiwati., SE., MP
t.t : 



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat: Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Kepada Yth.
Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Tania
NIM/Program Studi : 1810602066 / S1 Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Salmah Muslimah Kota Prabumulih

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsi agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Mei 2023

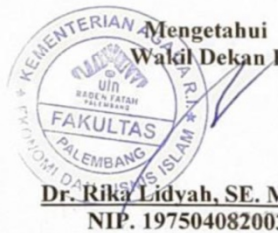
Penguji Utama

Dr. Peny Cahaya Azwari, MM., M.BA
NIP. 197701312000031002

Penguji Kedua

Aziz Septiatin., SE., M.Si
NIDN. 2018078703

Mengetahui
Wakil Dekan I



Dr. Rika Lidyah, SE. M.Si, Ak. CA
NIP. 197504082003122001

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah ayat 5-6)

“Good things take time be patient”

(Tania)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah bagian dari ibadah kepada Allah SWT, dimana atas segala rahmat dan juga kesempatannya lah skripsi ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat.

Serta skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Jones Welman dan Ibu Nurul Fajri Wati atas kasih, cinta dan ketulusan yang selama ini telah mendoakan dan terus memotivasi.
- ❖ Almamater UIN Raden Fatah Palembang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Salmah Muslimah Kota Prabumulih. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Purposive Sampling dengan menggunakan rumus slovin. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 95 responden. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda dengan aplikasi SPSS 20.0 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen Salon Salmah Muslimah Kota Prabumulih.

Kata Kunci : Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Islamic business ethics, service quality and price on consumer satisfaction at Salmah Muslimah Salon in Prabumulih. This research uses quantitative research methods. The sampling technique in this study used purposive sampling using the slovin formula. The number of samples in this study were 95 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this research is multiple regression analysis method with SPSS 20.0 for windows application. The results of this study indicate that simultaneously Islamic Business Ethics, Service Quality and Price partially have a positive and significant effect on the variable of Customer Satisfaction in Salmah Muslimah Salon, Prabumulih City.

Keywords: Islamic Business Ethics, Service Quality, Price, Consumer Satisfaction

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
◌ُ	dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي —	fathah dan ya	Ai	a dan i
و —	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

kataba	: كَتَبَ
fa'ala	: فَعَلَ
zükira	: ذَكَرَ
yazhabu	: يَذْهَبُ

Su'ila : سعل
 Kaifa : كيف
 Haula : هول

c. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan		Huruf dan tanda	
ـَ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـِـ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ـُـ	dhammah dan wau	Ū	u dan garis di

Contoh:

qāla : قال
 ramā : رما
 qīla : قيل
 yaqūlu : يقول

d. *Ta marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1) *Ta marbutah* hidup
Tamarbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dhammah, transliterasinya adalah “t”.
- 2) *Ta marbutah* mati
Tamarbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah “h”.
- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan ha “h”.

Contoh:

raudah al-atfāl : روضة الأطفل
 al-Madīnah al-munawwarah : المدينة المنورة
 Ṭalḥah : طلحه

e. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan

dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang samadengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

rabbanâ	: رَبَّنَا
nazzala	: نَزَّلَ
al-birr	: الْبِرِّ
al-ḥajj	: الْحَجِّ
nu'ima	: نَعْمَ

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang ikuti yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /i/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya, baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

ar-rajulu	: الرَّجُلُ
as-sayyidatu	: السَّيِّدَةُ
asy-syamsu	: الشَّمْسُ
al-qalamu	: الْقَلَمُ
al-badi'u	: الْبَدِيعُ

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan postrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

ta'khuḏūna : تأخذون

an-nau' : النوع

sya'un : شيء

inna : إن

umirtu : أمرت

akala : أكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda) maupun harf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisnya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulis kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya:

Contoh:

wa innallaha lahua khairar-rāziqin	: وإن الله لهو خير الرازقين
wa innallaha lahua khairurziqin	: وإن الله لهو خير الرازقين
fa aufū al-kaila wa al-mîzāna	: فأوفوا الكيل والميزان
fa auful-kaila wal-mizana	: فأوفوا الكيل والميزان
Ibrāhimal-Khalîl	: إبراهيم الخليل
Ibrahimul-Khalil	: إبراهيم الخليل
bismillahi majrehā wa mursahā	: بسم الله مجرّها و مرسها
walillāhi'alan-nāsihijju al-baiti	: والله على الناس حخ البيت
man istata'a ilaihi sabîla	: من استطاع إليه سبيلا
walillahi 'alan-nasi hijjul-baiti	: والله على الناس حخ البيت
manistata'a ilaihi sabila	: من استطاع إليه سبيلا

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

wa maMuhammadun illa rasūl

inna awwala baitin wudi'a linnasi lallâzi bi bakkata mubarakan
syahru Ramadan al-lazî unzila fihi al-Qur'ânu
syahru ramadanal-lazî unzila fihil Qur'ânu
wa laqad ra'âhu bil ufuq al-mubîn
wa laqad ra'âhu bil ufuqil-mubîn
alhamdu lillâhi rabbil 'âlamîn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

Nasrun minallâhi wa fathun qarib

Lillâhi al-amru jamî'an

Lillâhi-amru jamî'an

Wallâhu bikulli syai'in 'alîm

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan kelancaran segala urusan dan usaha sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Salmah Muslimah Kota Prabumulih” sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Beserta keluarga, sahabat, dan InsyaAllah selalu istiqomah menjadi umatnya hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidaklah mudah, karena begitu banyaknya hambatan, namun berkat doa, bimbingan, bantuan dan semangat dari berbagai pihak, peneliti dapat menyelesaikan sesuai rencana. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kesehatan, kemudahan, kelancaran, dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku, Ayah Jones Welman dan Ibu Nurul Fajri Wati yang tak henti-hentiya memberikan doa, semangat, motivasi, dan juga materil. Dan terimakasih untuk kasih sayang yang kalian berikan kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

5. Bapak Dr.Rinol Sumantri, M.E.I, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Dr. Mismiwati, S.E.,M.P selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
7. Ibu Disfa Lidian Handayani, S.E.I., M.E.I. Sekaligus Penasehat Akademik yang selalu memberikan arahan serta nasehatnya selama masa perkuliahan.
8. Ibu Nilawati, S.Ag., M.Hum selaku dosen pembimbing utama peneliti yang telah banyak meluangkan waktu, mengarahkan dan membimbing serta dengan kesungguhan selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Fatimatuz Zuhro, S.H.I., M.E selaku dosen pembimbing kedua peneliti yang telah banyak meluangkan waktu, mengarahkan dan membimbing serta dengan kesungguhan selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya pada Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
11. Saudaraku, Risqi Kurniawan dan Athallah Rafil yang banyak mensupport peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk Reni Moulisa ananda, Riin Idzni Alya, Riana Nanda Pratiwi, Riska Dwi Pangestu dan Rizky Laura Asri terimakasih atas segala dukungan, bantuan dan kebersamaan, semoga Allah swt mewujudkan segala cita-cita kita, Aamiin.
13. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

14. Dan terakhir, saya ingin mengucapkan terimakasih untuk diri saya sendiri, atas kerja keras, usaha dan doa juga telah menjadi pribadi yang kuat.

semoga kebaikan dan keikhlasan yang telah mereka perbuat menjadi amal shaleh dan mendapat imbalan yang sepatasnya dari Allah SWT. Akhir kata peneliti memohon ampun kepada Allah SWT, apabila terdapat penulisan yang salah. Peneliti juga manusia biasa yang tak luput dari kesalahan dengan penuh rasa hormat serta kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca dimasa yang akan datang Aamiin.

Palembang, 2023



Tania

NIM. 1810602066

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN IZIN UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
FORM E.4.....	v
IZIN PENJILIDAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	x
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Masalah.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Etika Bisnis	17
1. Pengertian Etka Bisnis	17
2. Teori – Teori Etika Bisnis	20

3. Tujuan Etika Bisnis	24
4. Pengertian Etika Bisnis Islam	24
5. Prinsip – Prinsip Etika Bisnis Islam.....	25
6. Indikator Etika Bisnis Islam.....	29
B. Kualitas Pelayanan	30
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	30
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	32
C. Harga	33
1. Pengertian Harga	33
2. Penetapan Harga.....	35
3. Indikator Harga.....	36
D. Kepuasan Konsumen.....	37
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	37
2. Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen	38
3. Indikator Kepuasan Konsumen	39
E. Penelitian Terdahulu	40
F. Kerangka Berpikir	49
G. Pengembangan Hipotesis	51

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian.....	52
B. Desain Penelitian	52
C. Lokasi Penelitian	52
D. Jenis dan Sumber Data	52
1. Jenis Data	52
2. Sumber Data.....	53
E. Populasi dan Sampel	53
1. Populasi	53

2. Sampel.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data	56
G. Variabel Penelitian	57
H. Definisi Operasional Variabel.....	58
I. Instrumen Penelitian.....	59
J. Teknik Analisis Data.....	60

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	66
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
2. Data Responden Berdasarkan Usia	67
3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
B. Hasil Analisis Data.....	69
1. Uji Validitas	69
a. Etika Bisnis	69
b. Kualitas Pelayanan	69
c. Harga	70
d. Kepuasan Konsumen.....	71
e. Uji Reabilitas.....	72
2. Uji Asumsi Klasik	73
a. Uji Normalitas.....	73
b. Uji Multikolinearitas	74
c. Uji Heteroskedostisitas.....	76
d. Uji Linearitas.....	77
e. Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
3. Uji Hipotesis.....	81
a. Uji F.....	81
b. Uji T	81

c. Uji Koefisien determinasi RSquare.....	83
C. Pembahasan.....	84
1. Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	87
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
 DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pertumbuhan Penduduk Tahun 2018 – 2021	4
Tabel 1.2	Data Pengunjung Salon Salmah Muslimah tahun 2021 ..	8
Tabel 1.3	Research Gap Etika Bisnis Islam.....	9
Tabel 1.4	Research Gap Kualitas Pelayanan	10
Tabel 1.5	Research Gap Harga	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1	Data Konsumen Salon Salmah Muslimah Kota Prabumulih Dalam Kurun Waktu 3 Tahun Terakhir	54
Tabel 3.2	Definisi Operasional	58
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Etika Bisnis Islam (X1)	69
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	70
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Harga (X3).....	71
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	72
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.9	Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Konsumen dan Etika Bisnis (X1).....	77
Tabel 4.12	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan (X2)	78
Tabel 4.13	Hasil Uji Linearitas Kepuasan Konsumen dan Harga (X3).....	78

Tabel 4.14	Hasil Analisis Linier Berganda.....	79
Tabel 4.15	Hasil Uji F (Simultan)	81
Tabel 4.16	Hasil Uji T (Parsial).....	82
Tabel 4.17	Hasil Uji Determinasi Adjusted R Square.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	51
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76