



Penulis
DZAMRATUL FAUZIAH

Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**PERAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM MENINGKATKAN
KEPERCAYAAN DAN *REPEAT ORDER* KONSUMEN
(Studi Kasus Toko Regina Kosmetik Argamakmur)**



Editor :
Prof. Dr. Asnaini, MA
Esti Alfiah, ME

**PERAN ETIKA BISNIS ISLAM DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN DAN *REPEAT*
ORDER KONSUMEN
(Studi Kasus Toko Regina Kosmetik Argamakmur)**

(Artikel Jurnal)



TUGAS AKHIR ARTIKEL JURNAL

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Oleh:

**DZAMRATUL FAUZIAH
2223130057**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU
2026M/1448 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Peran Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Repeat Order Konsumen (Studi Kasus Toko Regina Kosmetik Arga Makmur)" yang disusun oleh:

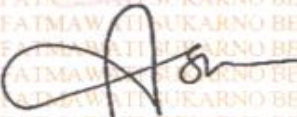
Nama Mahasiswa : Dzamratul Fauziah
NIM : 2223130057
Program Studi : Ekonomi Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munawasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 13 Agustus 2026 M
29 Safar 1448 H

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

 17/8/26

Prof. Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003



Esti Alfiah
NIP. 199307212020122012

Mengetahui Koorprodi Ekonomi Syariah


Eeng Juli Brianto, SE, ME
NIP. 19930702020121010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfatbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "Peran Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Repeat Order Konsumen (Studi Kasus Toko Regina Kosmetik Arga Makmur)" yang

disusun oleh:

Nama : Dzamratul Fauziah

NIM : 2223130057

Program Studi : Ekonomi Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 14 Agustus 2026

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 14 Agustus 2026 M

1 Rabiul Awal 1448 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Yosy Arisandy, MM., Ph.D

Esti Alfiah, ME

NIP.198508012014032001

NIP.199307212020122012

Penguji 1

Penguji 2

Yosy Arisandy, MM., Ph.D

Drs. H. Syaifuddin, MM

NIP.198508012014032001

NIP.196204081989031008

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. Suwarijin, M.A

NIP.196004021999031004





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfashengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Jurnal dengan judul “Peran Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Repeat Order Konsumen (Studi Kasus Toko Regina Kosmetik Arga Makmur)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 14 Agustus 2026

Mahasiswa yang menyatakan


Dzamratul Fauziah

NIM. 2223130057

ABSTRAK

Peran Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kepercayaan dan
Repeat Order Konsumen (Studi Kasus Toko Regina Kosmetik
Arga Makmur)

Oleh Dzamratul Fauziah, NIM 2223130057

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran etika bisnis Islam dalam meningkatkan kepercayaan dan repeat order konsumen pada Toko Regina Kosmetik Argamakmur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian terdiri atas pemilik toko, karyawan, dan konsumen yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan uji keabsahan data melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam di Toko Regina Kosmetik Argamakmur telah dilaksanakan dengan baik melalui pelayanan yang ramah, jujur, transparan, bertanggung jawab, serta memberikan informasi produk dan harga secara jelas kepada konsumen. Penerapan etika bisnis tersebut mampu meningkatkan kepercayaan konsumen karena mereka merasa aman, nyaman, dan memperoleh pelayanan yang memuaskan. Kepercayaan yang terbentuk kemudian mendorong terjadinya repeat order, di mana konsumen cenderung kembali berbelanja serta merekomendasikan Toko Regina Kosmetik Argamakmur kepada orang lain. Dengan demikian, penerapan etika bisnis Islam tidak hanya berperan dalam membangun kepercayaan konsumen, tetapi juga berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas konsumen melalui pembelian ulang (*repeat order*).

Kata kunci: Etika Bisnis Islam, Kepercayaan Konsumen, Repeat Order.

ABSTRACT

The Role of Islamic Business Ethics in Enhancing Consumer Trust and Repeat Orders (A Case Study of Regina Cosmetic Store Argamakmur)

By Dzamratul Fauziah, Student ID 2223130057

This study aims to examine the role of Islamic business ethics in increasing consumer trust and repeat orders at Regina Kosmetik Argamakmur Store. This study employed a descriptive qualitative research method. The research informants consisted of the store owner, employees, and consumers selected using a purposive sampling technique. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing, while data validity was ensured through triangulation. The findings revealed that the implementation of Islamic business ethics at Regina Kosmetik Argamakmur Store has been carried out effectively through friendly, honest, transparent, and responsible services, as well as by providing clear information regarding products and prices. The implementation of these ethical principles has increased consumer trust because customers feel secure, comfortable, and satisfied with the services provided. The trust established has encouraged consumers to make repeat orders, as they tend to repurchase products and recommend Regina Kosmetik Argamakmur Store to others. Therefore, the implementation of Islamic business ethics plays an important role not only in building consumer trust but also in fostering customer loyalty through repeat orders.

Keywords: Islamic Business Ethics, Consumer Trust, Repeat Order.

MOTTO

وَإِنْ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ۝٣٩

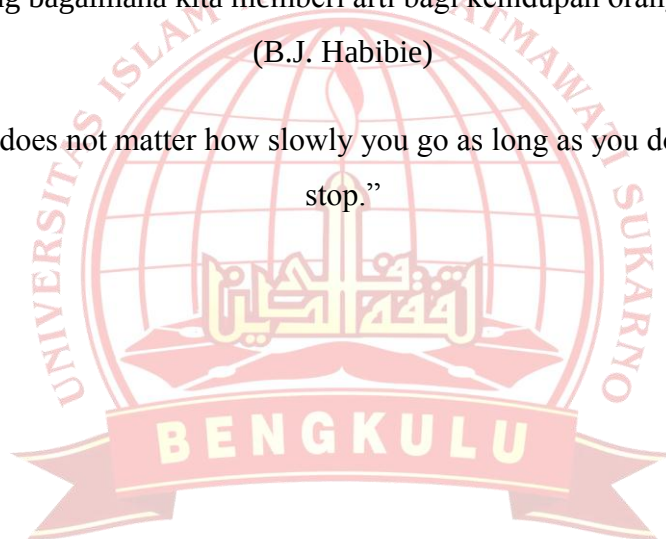
"Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya."

(QS. An-Najm: 39)

"Jadilah pribadi yang bermanfaat bagi orang lain. Kesuksesan sejati bukan hanya tentang apa yang kita capai, tetapi juga tentang bagaimana kita memberi arti bagi kehidupan orang lain."

(B.J. Habibie)

"It does not matter how slowly you go as long as you do not stop."



PERSEMBAHAN

Setiap langkah dalam perjalanan ini tidak selalu mudah. Ada lelah yang dipendam, air mata yang disembunyikan, doa yang berulang kali dipanjatkan, serta harapan yang terus dijaga di tengah berbagai keraguan. Namun, atas izin Allah SWT dan berkat kehadiran orang-orang yang selalu memberikan cinta, doa, dukungan, serta kepercayaan, akhirnya karya sederhana ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, tugas akhir ini aku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ibuku Linurzah dan ayahku Siswan Aprianto, terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, pengorbanan, serta dukungan yang selalu menguatkan langkahku hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang terbaik di tengah lelahnya perjalanan. Semoga setiap usaha, cinta, dan harapan yang diberikan menjadi amal kebaikan dan Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, serta keberkahan kepada Ibu dan Ayah.
2. Untuk dosen pembimbing tugas akhirku Ibu Prof. Dr. Asnaini, MA. selaku pembimbing I dan Ibu Esti Alfiah, ME. selaku pembimbing II, terimakasih telah sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam terselesainya tugas akhir ini.

3. Untuk sahabat tersayang, Egi, Elvina, Radiah, dan Rifda. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Terima kasih atas dukungan, bantuan, tawa, cerita, dan semangat yang selalu diberikan di setiap proses yang tidak mudah. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasanku mampu bertahan dan menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga persahabatan ini tetap terjaga dan kita semua diberikan kesuksesan di jalan masing-masing.
4. Almamater UINFAS tempatku menggali ilmu yang ku banggakan.
5. Kepada Toko Regina Kosmetik Arga Makmur yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian ini.
6. *To someone who means so much to me*, Muhammad Rafi, Terima kasih telah menjadi salah satu alasan aku tetap kuat menjalani setiap proses. Terima kasih atas doa, perhatian, kesabaran, dan semangat yang selalu kamu berikan. Dukunganmu menjadi pengingat bahwa setiap perjuangan akan menemukan akhirnya.

KATA PENGANTAR

Sebagai puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berjudul “Peran Eika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Repeat Order Konsumen (Studi Kasus Toko Regina Kosmetik Arga Makmur)” dapat di selesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan program strata satu (S1) pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Khairudin, M.Ag., selaku rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. Suwarjin, MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Eeng Juli Efrianto, ME., selaku Ketua Program Studi S1 Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Ibu Prof. Dr. Asnaini, MA dan Ibu Esti Alfiah, ME., selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dan senantiasa memberikan masukan serta saran dan semangat selama

penyusunan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.

5. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, 27 Juli 2026 M
12 Safar 1448 H
Penulis,

Dzamratul Fauziah
NIM 2223130057

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	ii
MOTTO	xii
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Metode Penelitian.....	26
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	28
3. Informan Penelitian	28
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	31

5. Teknik Analisis Data.....	35
G. Sistematika Penulisan	37
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR ...	39
A.Etika Bisnis Islam.....	39
B.Kepercayaan Konsumen	46
D.Kerangka Konseptual	54
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	57
A. Sejarah Singkat Toko Regina Kosmetik Argamakmur	57
B. Profil Toko Regina Kosmetik Argamakmur.....	58
C. Visi dan Misi Toko Regina Kosmetik Argamakmur	58
D.Struktur Organisasi Toko Regina Kosmetik Argamakmur .	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A.Penerapan etika bisnis di dalam toko Regina Kosmetik Arga Makmur	61
B. Peran Etika Bisnis dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen pada Toko Regina Kosmetik Arga Makmur	65
C. Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Kepercayaan Konsumen dan Mendorong Terjadinya Repeat Order.....	69
BAB V PENUTUP.....	91
A.Kesimpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94