

**PENERAPAN ETIKA BISNIS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI RUMAH MAKAN GEPREK LAYLA
NGANJUK**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen



OLEH :

MUHAMMAD ALI IKHWAN

NIM ; 16418781

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI

KEDIRI

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri dan diterima untuk memenuhi
Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada tanggal Juni 2020

Mengesahkan :
Universitas Kadiri
Fakultas Ekonomi
Dekan,



Dr. Nur Laely, S.E., MM

NIDN. 0718026001

	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1. Penguji 1	: Drs. Budi Rahayu, M.M. NIDN. 0716045801	: 
2. Penguji 2	: Afif Nur Rahmadi, SE., M.M NIDN. 0723118501	: 
3. Penguji 3	: Dr. Nur Laely, SE.M.M, NIDN. 0718026001	: 

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Muhammad ali ikhwan

NPM : 16418781

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi yang berjudul :

PENGARUH PENERAPAN ETIKA BISNIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN GEPREK LAYLA

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kota, 25 Juni 2020

Muhammad Ali Ikhwan
NPM. 16418781

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya, hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Geprek Layla” ini disusun dalam rangka menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kadiri. Dalam penyusunan skripsi ini tentu tak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan saya kesehatan dan keselamatan dan serta ketabahan dan kekuatan dalam menyelesaikan segala urusan pendidikan saya selama ini. Semoga ilmu yang saya peroleh selama ini mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.
2. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Sumaryitno dan Ibu Sunarni yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk moril maupun finansial, perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Djoko Rahardjo, MP selaku rektor Universitas Kadiri Kediri.
4. Ibu Dr. Nur Laely, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri Kediri.
5. Bapak Drs. Budi Rahayu, MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, membimbing, dan terus memberikan motivasi dengan penuh kesabaran dan pengertian kepada penulis.
6. Bapak Afif Nur Rahmadi, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, membimbing, dan terus memberikan motivasi dengan penuh kesabaran dan pengertian kepada penulis.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat pada masa perkuliahan.

8. Kepada sahabat-sahabat saya : Daffa, Anka, Wahyu, Johan, Ari, Vendi, Muti, Melati, Anita serta teman-teman seperjuangan khususnya kelas Ekonomi Manajemen A Universitas Kadiri terima kasih atas dukungan yang diberikan hingga saat ini.
9. Kepada pemilik Rumah Makan Geprek Layla atas izin dan dukungan penuh penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karenanya kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Adapun segala kekurangan dan kesalahan pada skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Kediri, Juni 2020

Muhammad Ali Ikhwan

NPM. 16418781

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat penelitian	4
1.4.1 Tujuan penelitan.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pengertian pemasaran	9
2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.2.1.2 Bauran pemasaran.....	13
2.2.2 Pengertian Etika	13
2.2.2.1 Tujuan Etika.....	17
2.2.1.3 Fungsi Etika	13
2.2.1.4 Macam-macam Etika	19

2.2.1.5 Pengertian bisnis	21
2.2.1.6 Pengertian Etika Bisnis	23
2.2.1.7 Prinsip-prinsip Etika Bisnis	26
2.2.1.8 Indikator Etika Bisnis	27
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	29
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2.2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2.3.3 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	32
2.2.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	33
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
2.4 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.1.1 Populasi.....	37
3.1.2 Sampel.....	37
3.2 Metode Pengambilan Sampel	38
3.3 Variabel penelitian, Cara Pengukuran dan Definisi Operasional	39
3.3.1 Variabel Penelitian.....	39
3.3.2 Cara Pengukuran.....	39
3.3.3 Definisi Operasional	40
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.5 Metode Analisis Data.....	43
3.5.1 Uji Instrumen	43
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas.....	44
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.5.2.4 Uji Autokorelasi.....	46

3.5.3 Analisis Regresi Berganda	46
3.5.4 Koefisien Determinasi (R2)	47
3.5.5 Pengujian Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Diskripsi Pembahasan.....	50
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	50
4.1.2 Waktu Penelitian.....	50
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Data Responden	50
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Data	53
4.2.3 Uji asumsi klasik.....	57
4.2.4 Analisi Regresi.....	63
4.2.5 Pengujian Hipotesis	66
4.2.6 Hasil Koefisien Determinasi (R2).....	68
4.3 Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional	41
Tabel 4.1 Usia	51
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Tingkat pendidikan	53
Tabel 4.4 hasil uji validitas keadilan.....	54
Tabel 4.5 hasil uji validitas kejujuran	55
Tabel 4.6 hasil uji validitas ihsan/murah hati	55
Tabel 4.7 hasil uji validitas kepuasan pelanggan.....	56
Tabel 4.8 uji reliabilitas	57
Tabel 4.9 hasil uji normalitas secara statistic.....	59
Tabel 4.10 nilai variable bebas	61
Tabel 4.11 hasil uji autokolerasi	63
Tabel 4.12 hasil analisis regresi model.....	64
Tabel 4.13 hasil uji t.....	66
Tabel 4.14 hasil uji F	68
Tabel 4.15 hasil koefisien detrminasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas secara Grafik.....	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner

Lampiran II Tabulasi Data

Lampiran III Hasil Olah Data Dengan SPSS 20.2