

## **ABSTRAK**

Muhammad Ali Ikhwan (2020), NPM : 16418781, Judul penelitian ini adalah **“Penerapan etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Geprek Layla”**. Dibawah bimbingan Bapak **Drs. Budi Rahayu, M.M.** sebagai pembimbing Skripsi I dan Bapak **Afif Nur Rahmadi, S.E., M.M.** sebagai pembimbing Skripsi II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1). berapa besar pengaruh penerapan konsep keadilan terhadap kepuasan pelanggan, 2). Besar pengaruh penerapan konsep kejujuran dan 3). Besar pengaruh penerapan konsep ihsan.. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, metode pengumpulan dengan kuesioner dan observasi dan metode analisis data yaitu uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis. Hasil yang diperoleh adalah variabel keadilan berpengaruh sebesar 0.313 artinya adanya hubungan positif atau searah antara variabel keadilan dengan kepuasan pelanggan. Variabel kejujuran berpengaruh sebesar 0.194 artinya adalah adanya hubungan negatif atau tidak searah antara variabel kejujuran dengan kepuasan pelanggan. Variabel ihsan/murah hati berpengaruh sebesar 0,456 artinya adanya hubungan positif atau searah antara variabel ihsan/murah hati dengan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Etika, Etika Bisnis, Kepuasan Pelanggan.**