

## INTISARI

Penelitian ini berjudul “*Mutu Pelayanan Couvee Seturan Ditinjau dari Prinsip Integritas Moral dalam Etika Bisnis*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana Couvee Seturan menerapkan prinsip etika bisnis khususnya prinsip integritas moral dalam pelayanan yang dilakukan.

Metode penelitian ini adalah penelitian filsafat berbasis studi kepustakaan yang bersifat deskriptif kualitatif dengan model penelitian masalah aktual. Objek material dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan Couvee Seturan, sedangkan objek formal yang digunakan adalah prinsip integritas moral etika bisnis. Tahapan penelitian yang dilakukan adalah dengan melakukan studi pustaka, observasi dan wawancara, inventarisasi data, klasifikasi data, analisis data dan dilanjutkan dengan evaluasi kritis. Tahapan analisis yang dilakukan adalah deskripsi, interpretasi, analisis, dan refleksi kritis.

Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah deskripsi mengenai prinsip integritas moral yang merupakan salah satu prinsip etika bisnis yang menuntut seseorang untuk memiliki integritas dalam dirinya agar dapat menjadi pribadi yang baik dan dapat dipercaya. Penerapan prinsip ini dalam pelayanan Couvee Seturan dapat terlihat dari bagaimana barista mampu memberikan pelayanan dengan baik serta mempertahankan loyalitas pelanggan dan citra bisnisnya. Couvee Seturan lakukan *training* bagi para barista baru guna mengendalikan mutu agar tetap sesuai dengan standar yang berlaku.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, Prinsip Integritas Moral, Etika Bisnis, Couvee Seturan

## ABSTRACT

*This research is titled "The Quality of Service at Couvee Seturan Reviewed from the Principle of Moral Integrity in Business Ethics". The aim of this research is to analyze how Couvee Seturan implements the principles of business ethics, especially the principle of moral integrity, in the services provided.*

*The research method used in this research is a philosophy-based literature review with a descriptive qualitative in nature with a research model of an actual issues. The material object of this research is the quality control of Couvee Seturan, while the formal object used is the principle of moral integrity in business ethics. The research stages include literature review and interviews, data inventory, data classification, data analysis, and then followed by critical evaluation. The analysis stages involve description, interpretation, analysis, and critical reflection.*

*The results achieved in this study are a description of the principle of moral integrity, which is one of the principles of business ethics that requires a person to have integrity within themselves in order to become a good and trustworthy individual. The application of this principle in the service at Couvee Seturan can be seen from how the baristas are able to provide good service while maintaining customer loyalty and the business's image. Couvee Seturan conducts training for new baristas to control quality and ensure it meets the established standards.*

**Keywords:** *Service Quality, Moral Integrity Principle, Business Ethics, Couvee Seturan*