

SKRIPSI

**STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA USAHA *LAUNDRY* PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
DI KOTA PAREPARE**



OLEH

RISKA

NIM: 22202038602028

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2026

**STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA USAHA *LAUNDRY* PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
DI KOTA PAREPARE**



OLEH

RISKA

NIM: 222020386020228

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2026

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Riska

NIM : 2220203860202028

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B-1616/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Multazam Mansyur Addury, M.A. (.....)

NIP : 199212282022031001

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Andi Bahri S., M.E., M.Fil.I.
NIP. 197811012009121003

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Riska

Nomor Induk Mahasiswa : 2220203860202028

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B-1616/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2025

Tanggal Kelulusan : 21 Mei 2026

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Multazam Mansyur Addury, M.A. (Ketua)

Dr. Damirah, SE., MM. (Anggota)

Sahrani, S.Si., M.E., AWP. (Anggota)

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَ
عَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini sebagai salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Ibunda (Rahmawati) dan Ayahanda (Amiruddin), atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun ibu dan ayah tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan keduanya ini menyandang gelar seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga ayah dan ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

Kepada saudara tercinta, Kakak (Resa, S.E.) dan Adik-adik ku (Risal, Ririn, dan Afdal), terima kasih atas semua doa, dukungan, dan motivasi yang telah kalian berikan selama ini, sehingga peneliti berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan bimbingan yang diberikan oleh Bapak Multazam Mansyur Addury, M.A. selaku pembimbing utama. Atas bimbingan dan bantuan yang diberikan, penulis ucapkan banyak terima kasih. Penyusunan skripsi ini juga banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Darmawati, S.Ag, M.Pd. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah berusaha menjadikan IAIN Parepare menjadi kampus yang lebih baik dan maju.
2. Bapak Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Arwin, M.Si. selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah.
4. Bapak dan Ibu dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktunya untuk mendidik dan memberikan ilmu pengetahuannya selama proses perkuliahan di IAIN Parepare.
5. Bapak Ibu Staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu dan memberikan informasi terkait akademik.
6. Kepada pemilik dan pengelola Laundry Al Hijrah, Laundry Nurul dan Laundry 27 yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman seperjuangan Saudara(i) Ekonomi Syariah angkatan 2022.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang telah membaca skripsi ini guna memberikan perbaikan-perbaikan dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Akhir kata sebagai penutup, penulis mengucapkan banyak banyak terima kasih semoga bermanfaat baik bagi penulis maupun pembaca.

Parepare, 30 April 2026 M
12 Dzuqa'dah 1447 H

Penulis



RISKA
NIM:2220203860202028



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Riska
NIM : 2220203860202028
Tempat/Tgl. Lahir : Bau, 06 Februari 2004
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha
Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya sungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikasi, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 30 April 2026 M
12 Dzuqa'dah 1447 H
Penyusun



RISKA
NIM:2220203860202028

ABSTRAK

RISKA. *Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam di Kota Parepare*. (dibimbing oleh Bapak Multazam Mansyur Addury).

Penelitian ini berfokus pada strategi mempertahankan loyalitas konsumen pada usaha laundry dalam perspektif ekonomi Islam di Kota Parepare. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pesatnya perkembangan usaha laundry yang menyebabkan tingginya persaingan, sehingga pelaku usaha dituntut untuk memiliki strategi yang efektif dalam menjaga loyalitas konsumen. Selain itu, penerapan nilai-nilai ekonomi Islam menjadi aspek penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang diterapkan usaha laundry dalam mempertahankan loyalitas konsumen serta bagaimana penerapan nilai-nilai ekonomi Islam dalam usaha tersebut.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada tiga usaha laundry, yaitu Laundry Al Hijrah, Laundry Nurul, dan Laundry 27 di Kota Parepare. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi usaha laundry di Kota Parepare dalam mempertahankan loyalitas konsumen dilakukan melalui peningkatan kepuasan pelanggan, menjaga kualitas produk dan layanan, membangun kepercayaan (*trust*), memberikan nilai tambah (*customer value*), dan membangun hubungan jangka panjang (*relationship marketing*). Hal ini tercermin dari konsistensi pelayanan, penerapan SOP, sikap ramah, serta perhatian terhadap pelanggan, sehingga mendorong penggunaan jasa secara berulang. Selain itu, penerapan nilai-nilai ekonomi Islam seperti *masalahah* (kemaslahatan), *amanah* (kepercayaan), *shiddiq* (kejujuran), *ihsan* (pelayanan terbaik), dan *itqan* (profesionalisme) telah berjalan dengan baik, yang berdampak pada meningkatnya kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: *Strategi, Loyalitas Konsumen, Laundry, Ekonomi Islam*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	8
B. Tinjauan Teori	15
1. Teori Loyalitas Konsumen	15
2. Teori Ekonomi Islam.....	27
C. Kerangka Konseptual	31
D. Kerangka Pikir	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan dan jenis penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36

C. Fokus Penelitian	37
D. Jenis dan sumber data.....	37
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan data	38
F. Uji Keabsahan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Gambaran Umum Usaha	45
2. Strategi Usaha Laundry di Kota Parepare dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen	48
3. Penerapan Nilai-nilai Ekonomi Islam dalam upaya Mempertahankan Loyalitas Konsumen	79
2. Penerapan Nilai-nilai Ekonomi Islam dalam upaya Mempertahankan Loyalitas Konsumen	123
BAB V PENUTUP.....	128
A. Kesimpulan	128
B. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	I
BIODATA PENULIS	LXXIV

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	GAP Penelitian Terdahulu	11



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kerangka Pikir Penelitian	33
Gambar 1.2	Laundry Al Hijrah	44
Gambar 1.3	Laundry Nurul	45
Gambar 1.4	Laundry 27	46
Gambar 1.5	Pewangi/parfum premium yang digunakan	70
Gambar 1.6	Pelayanan pemilik laundry ke pelanggan	72
Gambar 1.7	Proses pemilahan pakaian	87
Gambar 1.8	Proses perekaman di cctv	87
Gambar 1.9	Tempat perekaman pakaian	87
Gambar 1.10	Tv tempat melihat hasil rekaman	87
Gambar 1.11	Pengembalian uang di packingan pelanggan	95

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Meneliti dari IAIN Parepare	II
2	Surat Izin dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare	III
3	Surat Selesai Meneliti	IV
4	Pedoman Wawancara	VII
5	Transkrip Wawancara	XIII
6	Surat Keterangan Wawancara	LVII
7	Dokumentasi	LXVI
8	Biodata Penulis	LXXIII

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang pada sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin:

Huruf	Nama	HurufLatin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	Tedanha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadhanha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	Dedanha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	Esdanye
ص	Shad	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 keatas
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	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda

apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda ().

b. Vokal

- 1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasi sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	Fathah dan ya	Ai	Adani
اَوْ	Fathah dan wau	Au	Adanu

Contoh :

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *haula*

c. Maddah

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

Harkat Dan Huruf	Nama	Huruf Dan Tanda	Nama
اَ/آ	Fathah dan alif atau Ya	Ā	A dan garis di atas
إِ/ي	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
أُ/و	Dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *mata*

رَمَى : *rama*

قِيلَ : *qila*

يَمُوتُ : *yamutu*

d. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu: *ta' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfa*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fadilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

e. *Syaddah(Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkandengan sebuah tanda tasydid (ـّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanaa*

نَجَّيْنَا : *najjainaa*

الْحَقَّ : *al-haqq*

نُعَمَّ : *nu“ima*

عُدُّو : *‘aduwwun*

Jika huruf ىbertasydid diakhiri sebuah kata dan didahului oleh huruf Kasrah (يـ), maka ia transliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَلِيٍّ : ‘Ali (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عَرَبِيٍّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

f. *KataSandang*

Kata sandang dalam tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan oleh garis mendatar (-),

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilaadu*

g. **Hamzah**

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof ('), hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'muruna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

h. **KataArab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia**

Kata, istilah atau kalimat Arab yang di transliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibukukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut catatan literasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasikan secara utuh. Contoh:

Fīzilāl al-qur'an

Al-sunnahqablal-tadwin

Al-ibāratbi'umumal-lafẓlābikhususal-sabab

i. Lafzal-Jalala (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِالله *billah* دِئِنْ الله *dinullah*

Adapun *ta' marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fi rahmatillah*

j. Huruf Kapital

Memang meskipun sistem penulisan bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, namun dalam transliterasi ini huruf-huruf tersebut juga digunakan berdasarkan kaidah ejaan bahasa Indonesia (EYD) yang bersangkutan. Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menyusun huruf utama suatu gelar yang sah (orang, tempat, bulan) dan huruf utama di awal kalimat. Apabila judul yang sesuai didahulukan oleh editorial (al-), maka huruf awal judul yang tepat ditulis dengan huruf kapital, bukan huruf awal artikel. Apabila terdapat pada awal kalimat, maka huruf A pada artikel tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ilustrasi:

WamāMuhammadunillārasūl

Innaawwalabaitinwudi'alinnāsilalladhībīBakkatamubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzilafih al-Qur'an

Nasir al-Dinal-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, dituliskan menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, dituliskan menjadi: *Abū Zaid*, *Naṣr Ḥamīd* (bukan: *Zaid*, *Naṣr Ḥamīd Abū*)

k. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah

swt.	=	<i>subḥānahū wata'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
QS.../...4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	صفحة
دون	بدون مكان

صهغى	صلى الله عليه وسلم
ط	طبعة
نن	بدون ناشر
الخ	إلى آخرها/إلى آخره

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed.: Editor (atau, eds [dari kata editors] jika lebih dari satu editor), karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

Et al.: “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dankawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Vol. : Volume, Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No.: Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berskala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan Industri jasa di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang efisien dan praktis. Salah satu bentuk industri jasa yang berkembang pesat adalah usaha Laundry atau jasa pencucian pakaian. Menurut data dari Asosiasi Laundry Indonesia, bahwa industri komersil Laundry di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pertumbuhan tahunan bisnis Laundry di Indonesia mencapai 3,47 persen per tahun. Dapat diperkirakan omzet tahunan hingga 10 tahun kedepan akan mencapai Rp 143 triliun.¹

Usaha laundry saat ini menjadi salah satu usaha yang banyak diminati oleh masyarakat. Kesibukan masyarakat yang tinggi, baik sebagai pekerja, mahasiswa, maupun ibu rumah tangga, membuat mereka memilih jasa Laundry untuk membantu mencuci dan merapikan pakaian mereka. Dengan begitu, waktu mereka bisa digunakan untuk kegiatan lain yang lebih penting. Hal ini membuat usaha Laundry terus berkembang dari waktu ke waktu. Namun, semakin banyaknya usaha Laundry yang bermunculan, Usaha laundry tidak hanya bersaing dalam hal harga dan kualitas, namun juga dalam membangun dan mempertahankan loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen merupakan faktor krusial dalam keberlangsungan bisnis, sebab konsumen yang loyal tidak hanya akan terus menggunakan jasa tersebut, tetapi juga cenderung merekomendasikan kepada orang lain, yang secara tidak langsung berperan sebagai agen pemasaran.

Menurut Kotler dan Keller, loyalitas konsumen adalah komitmen yang dipegang teguh untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali produk atau jasa pilihan secara konsisten dimasa mendatang, meskipun pengaruh situasi dan

¹ Ayu Novita, "Bisnis Laundry Di Indonesia Mencapai 3,47 Persen per Tahun, Bisa Jadi Passive Income," DISWAY.ID, 2024.

upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan pelanggan berpindah.² Loyalitas konsumen berarti pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka terus menggunakan jasa tersebut secara berulang, dan akan merekomendasikan kepada teman atau keluarga. Hal ini tentu menjadi keuntungan besar bagi pelaku usaha, karena pelanggan yang loyal bisa membantu usaha tersebut bertahan dalam jangka panjang.

Kota Parepare sebagai salah satu kota berkembang di Sulawesi selatan mengalami pertumbuhan usaha Laundry yang cukup signifikan. Berdasarkan hasil observasi penulis, ditemukan bahwa hampir di setiap titik atau wilayah yang ada di kota Parepare berjejeran usaha Laundry yang berdekatan satu sama lain. Berdasarkan data dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) Kota Parepare, jumlah Laundry di Kota Parepare sebanyak 138 usaha laundry.³

Dari sekian banyak usaha Laundry yang ada di Kota Parepare, Penelitian ini berfokus pada tiga usaha laundry, yaitu Laundry AL Hijrah, Laundry Nurul, dan Laundry 27. Ketiga Laundry tersebut dipilih karena memiliki kesamaan ciri yang relevan dengan fokus penelitian, yakni menerapkan nilai-nilai ekonomi Islam dalam oprasionalnya. Ketiga usaha ini menawarkan layanan cuci-setrika-lipat, baik dalam bentuk kiloan maupun satuan, serta melayani kebutuhan khusus seperti cuci karpet dan layanan express dengan durasi pengerjaan yang lebih cepat. Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa ketiga laundry ini adalah laundry yang jujur. Salah satu bentuk kejujuran ini terlihat dari kebiasaan karyawan yang selalu mengembalikan uang pelanggan yang ditemukan di kantong pakaian. Biasanya uang tersebut diselipkan kembali ke dalam paket pakaian pelanggan saat proses pengemasan selesai.

² Kotler & Keller, *Marketing Management*, Edisi 12 (Jakarta: PT. Indeks, 2016).

³ DISPERINDAG, "Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan UMKM Kota Parepare. *Data Jumlah Laundry Kota Parepare*," 2024.

Prinsip ekonomi Islam adalah semua aktivitas manusia termasuk ekonomi harus selalu bersandar kepada tuhan dalam ajaran Islam tidak ada pemisahan antara dunia dan akhirat berarti dalam mencari rizki harus halal lagi baik.⁴ Ekonomi Islam adalah suatu sistem ekonomi yang berlandaskan pada ajaran Islam, bertujuan untuk mencapai keseimbangan antara aspek material dan spiritual serta mewujudkan keadilan sosial dalam distribusi kekayaan. Sistem ini mengatur aktivitas ekonomi berdasarkan prinsip syariah yang bersumber dari Al-qur'an, hadits, ijma', dan qiyas. Dalam Islam kegiatan ekonomi harus dilakukan dengan mengedepankan nilai-nilai seperti kemaslahatan umum (*Maslahah*), kepercayaan (*Amanah*), Kejujuran (*Shiddiq*), pelayanan terbaik (*Ihsan*), serta profesionalisme /ketekunan (*Itqan*). Nilai-nilai ini menjadi dasar dalam menjaga kejujuran, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam berusaha. Dengan menerapkannya, kegiatan ekonomi tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga memberi manfaat luas, menjaga kepercayaan, serta menghadirkan keberkahan dalam setiap transaksi.⁵

Ketiga laundry yang menjadi objek penelitian ini menerapkan nilai-nilai tersebut dalam pelayanannya. Mereka menjaga kepercayaan konsumen dengan bersikap jujur, transparan, serta amanah terhadap pakaian yang dititipkan. Usaha ini juga tidak menggunakan sistem kredit bunga dan memperlakukan seluruh pelanggan secara adil.

Penerapan nilai-nilai tersebut sejalan dengan firman Allah dalam QS. An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

⁴ Abu Bakar et al., "Prinsip Ekonomi Islam Di Indonesia Dalam Pergulatan Ekonomi Milenial," 2020.

⁵ Ismail M, *Etika Bisnis Dalam Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016).

Artinya: “ Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. (QS. An-Nahl:90)⁶

Ayat ini mengajarkan bahwa kegiatan ekonomi tidak hanya sekedar pertukaran barang dan jasa, tetapi juga merupakan ibadah dan amanah. Oleh karena itu, ketika strategi bisnis diselaraskan dengan nilai-nilai ilahiyah seperti yang tercantum dalam QS.An-Nahl:90, maka loyalitas konsumen dapat tumbuh tidak hanya karna kepuasan layanan, tetapi juga karena nilai etika dan kepercayaan spritual yang terbangun.

Terdapat tiga penelitian yang relevan dengan variabel yang peneliti teliti sekarang. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Dhani yang menemukan bahwa laundry Arafah mempertahankan loyalitas konsumen dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik, seperti promosi aktif, kemudahan pemesanan, pengiriman gratis, jaminan kualitas, serta penanganan keluhan. Dari perspektif ekonomi Islam, strategi tersebut mencerminkan nilai kejujuran, kepercayaan, tanggung jawab, keadilan, dan sikap ramah dalam berbisnis. Strategi ini terbukti efektif dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen.⁷

Kedua, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Sundari, Ahmadi, dan Fidia Wulansari yang menemukan bahwa Mr laundry menerapkan 4 strategi utama untuk mempertahankan loyalitas konsumen, yaitu promosi melalui media sosial, layanan antar-jemput, jaminan keamanan pakaian, serta penawaran harga yang lebih murah dari rata-rata. Strategi ini didukung oleh adanya dukungan material dan gagasan inovatif dari pihak internal. Namun, efektivitas strategi tersebut masih terhambat oleh

⁶ Kementerian Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta Timur: Qur'an Kemenag, 2022).

⁷ Ahmad Dani, “*Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Usaha Laundry Arafah Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus 38 Banjarejo Lampung Timur)*,” 2020.

keterbatasan personel untuk layanan antar-jemput yang hanya menjangkau radius maksimal 10 km, serta belum adanya sistem digital dalam pencatatan transaksi.⁸

Ketiga, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Annisa Nurhasanah yang menemukan bahwa loyalitas konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor penting, antara lain kualitas pelayanan, produk, brand, ketepatan waktu, dan promosi. Faktor-faktor tersebut secara langsung membentuk persepsi dan pengalaman konsumen terhadap suatu perusahaan atau produk, yang pada akhirnya menentukan sejauh mana konsumen akan setia. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat beberapa upaya strategis yang dapat dilakukan untuk mempertahankan loyalitas konsumen, seperti meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan harga yang terjangkau, meningkatkan kinerja karyawan, dan menawarkan diskon. Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas konsumen merupakan hasil dari gabungan jangka panjang yang dibangun melalui kepuasan, kepercayaan, dan nilai yang dirasakan konsumen dari suatu produk atau layanan.⁹

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penulis menemukan beberapa perbedaan dengan penelitiannya. Perbedaannya terletak pada, penggunaan lokasi penelitian dan pespektif yang digunakan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sundari, Ahmadi, dan Fidia Wulansari serta penelitian oleh Annisa Nurhasanah tidak menggunakan perspektif Islam, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Dhani berbeda di teori ekonomi Islamnya, dimana penelitian ahmad Dhani menggunakan prinsip *Tauhid, Al-'Adl, An-Nubuwwah, Al-Khilafah, dan Al-Ma'ad*, sedangkan penelitian penulis menggunakan prinsip *Maslahah, Amanah, Shiddiq, Ihsan dan Itqan*. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk membahas penelitian yang berjudul, “Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam di Kota Parepare”.

⁸ Fidia Wulansari Sundari, Ahmadi, “*Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Mr Laundry Di Kota Pontianak*,” 2023, 1117–32.

⁹ Annisah Nurhasanah, “*Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry (Study Kasus Griya Laundry)*,” 2022.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimana strategi usaha Laundry di Kota Parepare dalam mempertahankan loyalitas konsumen?
2. Bagaimana penerapan nilai-nilai ekonomi Islam dalam upaya mempertahankan loyalitas konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini jika dikaitkan rumusan masalah tersebut diatas adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi usaha Laundry di Kota Parepare dalam mempertahankan loyalitas konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai ekonomi Islam dalam upaya mempertahankan loyalitas konsumen.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Secara Teoritis
 - a. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi IAIN Parepare khususnya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam untuk memberikan referensi atau informasi yang berhubungan dengan apa yang diteliti.

- b. Bagi Mahasiswa

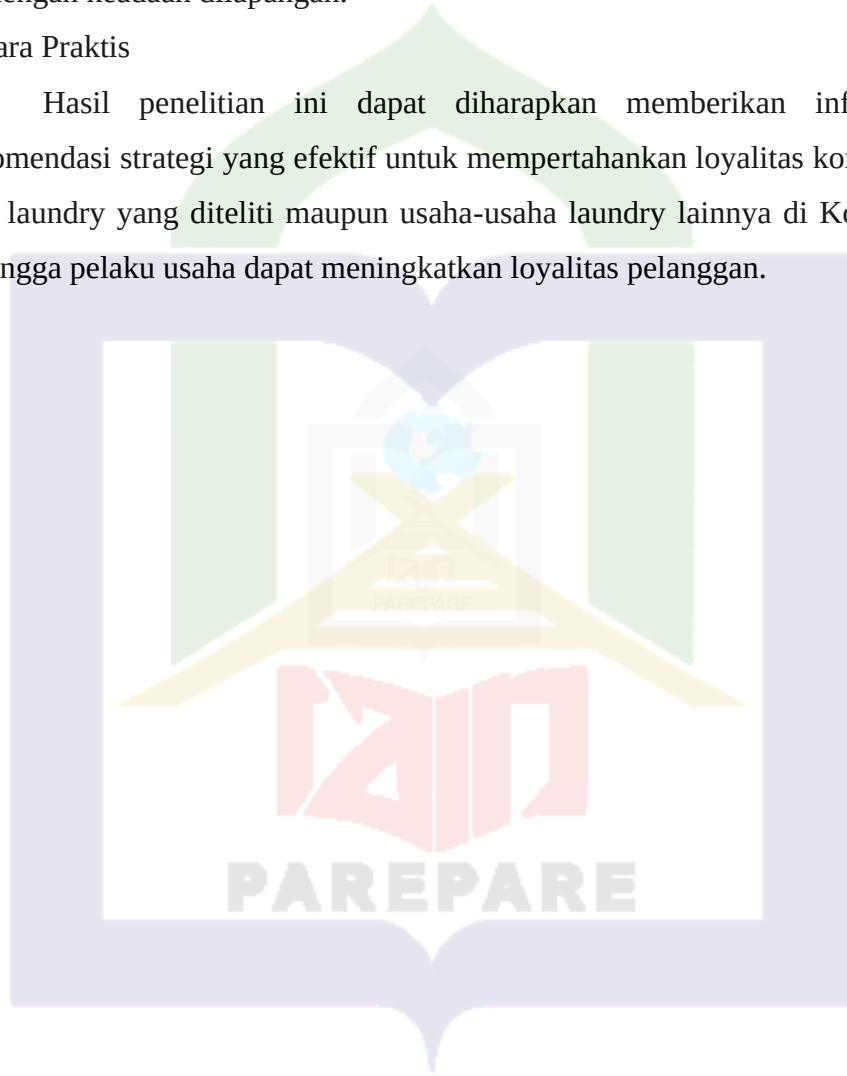
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan menambah wawasan, memberikan sumbangsi pemikiran mengenai pelelangan serta menambah literature atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melaksanakan kajian dan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti

Memberikan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam melakukan penulisan, analisis, dan permasalahan yang terkait dengan apa yang diteliti. Sekaligus sebagai bahan perbandingan teori yang di peroleh di bangku kuliah dengan keadaan dilapangan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat diharapkan memberikan informasi dan rekomendasi strategi yang efektif untuk mempertahankan loyalitas konsumen pada tiga laundry yang diteliti maupun usaha-usaha laundry lainnya di Kota Parepare, sehingga pelaku usaha dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penulis menemukan penelitian yang berkaitan dengan topik yang dibahas, terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan variabel yang peneliti teliti sekarang. Ada lima penelitian yang peneliti pilih untuk di cantumkan pada tinjauan hasil penelitian yang relevan.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Dhani, yang bertujuan untuk mengetahui Perspektif Ekonomi Islam terhadap strategi yang dilakukan Laundry Arafah dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen. Penelitian ini dilakukan di Laundry Arafah di alamat 38 Banjarrejo Lampung Timur , Rancangan penelitian ini bersifat kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa laundry Arafah mempertahankan loyalitas konsumen dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik, seperti promosi aktif, kemudahan pemesanan, pengiriman gratis, jaminan kualitas, serta penanganan keluhan. Dari perspektif ekonomi Islam, strategi tersebut mencerminkan nilai kejujuran, kepercayaan, tanggung jawab, keadilan, dan sikap ramah dalam berbisnis. Strategi ini terbukti efektif dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen.¹⁰

Kedua, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Sundari, Ahmadi, dan Fidia Wulansari, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan Mr Laundry dalam mempertahankan loyalitas konsumennya. Penelitian ini dilakukan di Mr Laundry di Kota Pontianak. Penelitian ini berupa jurnal penelitian, dilihat dari jenisnya. Jenis Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dan Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menemukan

¹⁰ Ahmad Dani, “*Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Usaha Laundry Arafah Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus 38 Banjarejo Lampung Timur)*,” 2020.

bahwa Mr Laundry menerapkan 4 strategi utama untuk mempertahankan loyalitas konsumen, yaitu promosi melalui media sosial, layanan antar-jemput, jaminan keamanan pakaian, serta penawaran harga yang lebih murah dari rata-rata. Strategi ini didukung oleh adanya dukungan material dan gagasan inovatif dari pihak internal. Namun, efektivitas strategi tersebut masih terhambat oleh keterbatasan personel untuk layanan antar-jemput yang hanya menjangkau radius maksimal 10 km, serta belum adanya sistem digital dalam pencatatan transaksi.¹¹

Ketiga, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Annisa Nurhasanah, yang bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi Loyalitas konsumen pada Griya Laundry dan menganalisis upaya yang dilakukan Griya Laundry untuk mempertahankan loyalitas konsumen. Penelitian ini dilakukan di Griya Laundry yang terletak di jalan Widuri Baru 1, Kelurahan Bangetayu Kulon, Kecamatan Genuk, Kota Semarang, Jawa Tengah. Penelitian ini adalah penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa loyalitas konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor penting, antara lain kualitas pelayanan, produk, brand, ketepatan waktu, dan promosi. Faktor-faktor tersebut secara langsung membentuk persepsi dan pengalaman konsumen terhadap suatu perusahaan atau produk, yang pada akhirnya menentukan sejauh mana konsumen akan setia. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat beberapa upaya strategis yang dapat dilakukan untuk mempertahankan loyalitas konsumen, seperti meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan harga yang terjangkau, meningkatkan kinerja karyawan, dan menawarkan diskon. Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas konsumen merupakan hasil dari gabungan jangka panjang yang dibangun melalui kepuasan, kepercayaan, dan nilai yang dirasakan konsumen dari suatu produk atau layanan.¹²

¹¹ Sundari, Ahmadi, “Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Mr Laundry Di Kota Pontianak.”

¹² Nurhasanah, “Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry (Study Kasus Griya Laundry).”

Keempat, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Inna Ludvia Rahmadani dan Nurita Kustiari Ningrum. Penelitian ini dilakukan di Rara Laundry yang berlokasi di Kecamatan Arjasa, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada di lapangan mengenai strategi mempertahankan loyalitas pelanggan pada usaha Rara Laundry. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, strategi mempertahankan loyalitas pelanggan pada usaha Rara Laundry dikatakan sudah baik, karena sesuai dengan teori strategi membangun loyalitas pelanggan. Namun pada kenyataannya, dengan strategi yang sudah bagus belum dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Disimpulkan bahwa faktor pendukungnya belum sepenuhnya mempertahankan loyalitas pelanggan. Sedangkan faktor penghambat dari pihak eksternal yang lebih mendominasi terhadap tingkat loyalitas pelanggan.¹³

Kelima, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Vriza Astrina Intan Samsul R , Djaenab, dan Henda Idris. Penelitian ini dilakukan di Bomaru Laundry yang terletak di Btn Nusa idaman No.7 dan Raihan Jaya Laundry yang terletak di Jl. Azalea C No. 9 Kecamatan Turikale Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : (1) Strategi Pengembangan Usaha Laundry di Bomaru Laundry dan Raihan Jaya Laundry; (2) karakteristik loyalitas konsumen terhadap penggunaan jasa di Bomaru dan Raihan Jaya Laundry. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan sosial. Hasil penelitian menyebutkan bahwa ; (1) Bomaru Laundry dan Raihan jaya Laundry Dalam menghadapi persaingan ketat di industri laundry menggunakan berbagai strategi seperti peningkatan kualitas layanan, promosi, serta penawaran harga kompetitif. (2) Loyalitas konsumen melakukan pembelian secara berulang di Bomaru Laundry dan raihan jaya Laundry serta mereferensikan kepada orang lain, tidak terpengaruh oleh layanan lain,sering

¹³ Nurita Kustiari Ningrum, “Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Usaha RARA LAUNDRY (Studi Kasus Pada Rara Laundry Kec. Arjasa)” 5, no. 1 (2023): 44–59.

melakukan transaksi berulang yang dimana konsumen loyal cenderung melakukan pembelian berulang secara rutin.¹⁴

Tabel 1.1 GAP Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Tahun	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian yang sekarang
1	Ahmad Dhani /2020	Untuk mengetahui Perspektif Ekonomi Islam terhadap strategi yang dilakukan Laundry Arafah dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen.	Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa laundry Arafah mempertahankan loyalitas konsumen dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik, seperti promosi aktif, kemudahan pemesanan, pengiriman gratis, jaminan kualitas, serta penanganan keluhan. Dari perspektif ekonomi Islam, strategi tersebut mencerminkan nilai kejujuran, kepercayaan, tanggung jawab, keadilan, dan sikap ramah dalam berbisnis. Strategi ini terbukti efektif dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen	Perbedaan dengan penelitian yang sekarang terletak di teori ekonomi Islamnya, dimana penelitian ahmad Dhani menggunakan prinsip <i>Tauhid, Al-'Adl, An-Nubuwwah, Al-Khilafah, dan Al-Ma'ad</i> , sedangkan penelitian penulis menggunakan prinsip <i>Maslahah, Amanah, Shiddiq, Ihsan dan Itqan</i> .
2	Sundari, Ahmadi,	Untuk mengetahui bagaimana strategi	Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa	Perbedaan dengan

¹⁴ Vriza Astrina, Intan Samsul, and Henda Idris, "Strategi Pengembangan Usaha Laundry Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Di Kecamatan Turikale Kabupaten Maros Abstract : Abstrak :” 2, no. 2 (2025): 1–14.

	dan Fidia Wulansari /2023	yang dilakukan Mr Laundry dalam mempertahankan loyalitas konsumennya	Mr Laundry menerapkan 4 strategi utama untuk mempertahankan loyalitas konsumen, yaitu promosi melalui media sosial, layanan antar-jemput, jaminan keamanan pakaian, serta penawaran harga yang lebih murah dari rata-rata. Strategi ini didukung oleh adanya dukungan material dan gagasan inovatif dari pihak internal. Namun, efektivitas strategi tersebut masih terhambat oleh keterbatasan personel untuk layanan antar-jemput yang hanya menjangkau radius maksimal 10 km, serta belum adanya sistem digital dalam pencatatan transaksi	penelitian yang sekarang, terletak pada lokasi penelitian. Selain itu, penelitian ini tidak menggunakan perspektif ekonomi Islam sedangkan penelitian yang penulis teliti menggunakan perspektif ekonomi Islam.
3	Annisa Nurhasanah /2022	Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi Loyalitas konsumen pada Griya Laundry dan menganalisis upaya yang dilakukan Griya Laundry untuk mempertahankan loyalitas konsumen	Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa loyalitas konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor penting, antara lain kualitas pelayanan, produk, brand, ketepatan waktu, dan promosi. Faktor-faktor tersebut secara langsung membentuk persepsi dan pengalaman konsumen terhadap suatu	Perbedaan dengan penelitian yang sekarang, terletak pada lokasi penelitian. Selain itu, penelitian ini tidak menggunakan perspektif ekonomi Islam

			perusahaan atau produk, yang pada akhirnya menentukan sejauh mana konsumen akan setia. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat beberapa upaya strategis yang dapat dilakukan untuk mempertahankan loyalitas konsumen, seperti meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan harga yang terjangkau, meningkatkan kinerja karyawan, dan menawarkan diskon. Temuan ini menegaskan bahwa loyalitas konsumen merupakan hasil dari gabungan jangka panjang yang dibangun melalui kepuasan, kepercayaan, dan nilai yang dirasakan konsumen dari suatu produk atau layanan.	sedangkan penelitian yang penulis teliti menggunakan perspektif ekonomi Islam.
4	Inna Ludvia Rahmadani dan Nurita Kustiari Ningrum /2023	Untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada di lapangan mengenai strategi mempertahankan loyalitas pelanggan pada usaha Rara Laundry	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, strategi mempertahankan loyalitas pelanggan pada usaha Rara Laundry dikatakan sudah baik, karena sesuai dengan teori strategi membangun loyalitas pelanggan.	Perbedaan dengan penelitian yang sekarang, terletak pada lokasi penelitian. Selain itu, penelitian ini tidak menggunakan

			Namun pada kenyataannya, dengan strategi yang sudah bagus belum dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Disimpulkan bahwa faktor pendukungnya belum sepenuhnya mempertahankan loyalitas pelanggan. Sedangkan faktor penghambat dari pihak eksternal yang lebih mendominasi terhadap tingkat loyalitas pelanggan.	perspektif ekonomi Islam sedangkan penelitian yang penulis teliti menggunakan perspektif ekonomi Islam.
5	Virza Astrina Intan Samsul R, Djaenab dan Hendra Idris /2025	Untuk menganalisis : (1) Strategi Pengembangan Usaha Laundry di Bomaru Laundry dan Raihan Jaya Laundry; (2) karakteristik loyalitas konsumen terhadap penggunaan jasa di Bomaru dan Raihan Jaya Laundry.	Hasil penelitian menyebutkan bahwa ; (1) Bomaru Laundry dan Raihan Jaya Laundry Dalam menghadapi persaingan ketat di industri laundry menggunakan berbagai strategi seperti peningkatan kualitas layanan, promosi, serta penawaran harga kompetitif. (2) Loyalitas konsumen melakukan pembelian secara berulang di Bomaru Laundry dan raihan jaya Laundry serta mereferensikan kepada orang lain, tidak terpengaruh oleh layanan lain,sering melakukan transaksi berulang yang dimana	Perbedaan dengan penelitian yang sekarang, terletak pada lokasi penelitian. Selain itu, penelitian ini tidak menggunakan perspektif ekonomi Islam sedangkan penelitian yang penulis teliti menggunakan perspektif ekonomi Islam.

			konsumen loyal cenderung melakukan pembelian berulang secara rutin	
--	--	--	---	--

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

B. Tinjauan Teori

Penelitian ini akan menggunakan suatu bangunan kerangka teoritis atau konsep konsep yang menjadi grand teori dalam menganalisis permasalahan penelitian yang telah dibangun sebelumnya. Adapun tinjauan teori yang digunakan adalah :

1. Teori Loyalitas Konsumen

a. Pengertian Loyalitas Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, loyalitas diartikan sebagai “kesetiaan atau kepatuhan” sedangkan, konsumen adalah “pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).¹⁵ Berdasarkan kedua makna tersebut, loyalitas konsumen dapat didefinisikan sebagai kesetiaan atau kepatuhan konsumen untuk terus menggunakan atau membeli kembali produk maupun jasa dari merek tertentu secara konsisten, meskipun ada tawaran atau pengaruh dari pesaing. Loyalitas ini tercermin dalam perilaku pembelian ulang, ketidakmauan berpindah merek, dan sering kali juga dalam rekomendasi positif kepada orang lain.

Adapun pengertian Loyalitas konsumen menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Griffin, Loyalitas pelanggan adalah perilaku pelanggan yang ditunjukkan melalui pembelian secara teratur, serta sikap positif suatu merek atau perusahaan.¹⁶ Ini menunjukkan bahwa loyalitas tidak hanya terlihat dari frekuensi pembelian, tetapi juga dari pandangan positif konsumen terhadap merek tersebut.

¹⁵ Departemen Pendidikan & Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).

¹⁶ Griffin, *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep* (Jakarta: Erlangga, 2005).

Sedangkan, menurut Kotler & Keller, Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang mendalam untuk membeli suatu produk atau jasa secara konsisten di masa depan, meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku.¹⁷ Artinya, konsumen yang loyal tetap memilih produk tersebut walau dihadapkan pada godaan dari merek lain atau kondisi yang berubah.

Kemudian, Tjiptono menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan adalah suatu bentuk komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan menggunakan kembali produk atau jasa dari suatu merek secara konsisten.¹⁸ Hal ini menandakan bahwa loyalitas mencakup tindakan nyata dalam mempertahankan pilihan merek dalam jangka panjang.

Sejalan dengan itu, Hurriyati menyebutkan bahwa loyalitas konsumen merupakan sikap positif yang dimiliki oleh konsumen terhadap suatu merek, ditunjukkan dengan ketertarikan yang konsisten dalam membeli dan menggunakan merek tersebut dalam jangka panjang.¹⁹ Dengan kata lain, loyalitas mencakup unsur perasaan dan preferensi terhadap merek.

Sementara itu, Hadiyati menyatakan bahwa loyalitas konsumen adalah hasil dari kepuasan yang dirasakan secara berkelanjutan, sehingga membentuk komitmen konsumen untuk tetap membeli dan menggunakan produk tertentu.²⁰ Ini menekankan bahwa kepuasan merupakan fondasi penting dalam membangun loyalitas jangka panjang.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen adalah komitmen dan sikap positif yang berkelanjutan dari konsumen terhadap suatu merek, produk, atau jasa, yang ditunjukkan melalui pembelian ulang secara konsisten meskipun ada pengaruh dari luar seperti pesaing atau perubahan

¹⁷ Kotler & Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13th ed. (Jakarta: Erlangga, 2009).

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 4th ed. (Yogyakarta: Andi, 2016).

¹⁹ Hurriyati Ratih, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2010).

²⁰ Endang Hadiyati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen," *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 13, no.1 (2011): 44–47.

situasi. Loyalitas ini terbentuk sebagai hasil dari kepuasan yang dirasakan konsumen, dan mencerminkan kepercayaan serta ketertarikan jangka panjang terhadap merek tersebut. Dengan kata lain, loyalitas bukan hanya soal frekuensi pembelian, tetapi juga mencakup aspek emosional dan komitmen terhadap suatu merek.

b. Indikator Loyalitas konsumen

Loyalitas konsumen menurut Kotler & Keller tidak hanya tercermin dari seberapa sering konsumen melakukan pembelian ulang, tetapi juga dari sikap, kepercayaan, dan keterikatan mereka terhadap suatu merek. Loyalitas terbentuk ketika konsumen merasa puas dan yakin bahwa merek tersebut mampu memberikan nilai serta pengalaman yang lebih baik dibandingkan alternatif lain. Untuk memahami tingkat kesetiaan tersebut, terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menilai loyalitas konsumen. Indikator-indikator tersebut menggambarkan bagaimana konsumen bersikap, mengambil keputusan, dan mempertahankan pilihannya terhadap suatu merek. Adapun indikator loyalitas konsumen menurut Kotler & Keller meliputi:

1. Pembelian Berulang

Konsumen secara konsisten membeli atau menggunakan kembali produk atau layanan yang sama, sebagai bentuk kepuasan dan keyakinan terhadap kualitas yang diberikan.

2. Ketahanan (*Resistance to Switching*)

Konsumen tidak mudah berpindah ke merek lain meskipun terdapat promosi, potongan harga, atau tawaran yang lebih menarik dari pesaing.

3. Rekomendasi (*Word of Mouth*)

Konsumen secara sukarela membagikan pengalaman positif dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, sebagai bentuk kepercayaan dan kepuasan.

4. Preferensi (*Preference Loyalty*)

Konsumen menunjukkan pilihan yang kuat terhadap suatu merek tertentu dan lebih memprioritaskannya daripada merek lain, karena merasa merek tersebut lebih unggul dan sesuai kebutuhannya.

5. Keyakinan (*Attitudinal Loyalty*)

Konsumen memiliki sikap positif, kepercayaan, dan keyakinan bahwa merek tersebut adalah pilihan terbaik, sehingga tetap setia meskipun terdapat banyak alternatif di pasaran.²¹

c. Jenis-jenis Loyalitas konsumen

Menurut Jill Griffin, terdapat empat jenis loyalitas yang muncul bila keterikatan rendah dan tinggi diklasifikasi-silang dengan pola pembelian ulang, yang rendah dan tinggi. Adapun jenis jenis loyalitas konsumen yaitu :

1. Tanpa Loyalitas

Untuk berbagai alasan tertentu, ada beberapa konsumen yang tidak mengembangkan loyalitas atau kesetiaan kepada suatu produk maupun jasa tertentu. Tingkat keterikatan yang rendah dengan tingkat pembelian ulang yang rendah menunjukkan absennya suatu kesetiaan. Pada dasarnya, suatu usaha harus menghindari kelompok *no loyalty* ini untuk dijadikan target pasar, karena mereka tidak akan menjadi konsumen yang setia.

2. Loyalitas yang Lemah (*Inertia Loyalty*)

Inertia loyalty merupakan sebuah jenis loyalitas konsumen yang dimana adanya keterikatan yang rendah dengan pembelian ulang yang tinggi. Konsumen yang memiliki sikap ini biasanya membeli berdasarkan kebiasaan. Dasar yang digunakan untuk pembelian produk atau jasa disebabkan oleh faktor kemudahan situasional. Kesetiaan semacam ini biasanya banyak terjadi terhadap produk atau jasa

²¹ Keller, *Manajemen Pemasaran*.

yang sering dipakai. Contoh dari kesetiaan ini terlihat dari kegiatan pembelian bensin yang dilakukan konsumen di dekat daerah rumahnya dan sebagainya.

3. Loyalitas Tersembunyi (*Laten Loyalty*)

Jenis loyalitas tersembunyi merupakan sebuah kesetiaan atau keterikatan yang relatif tinggi yang disertai dengan tingkat pembelian ulang yang rendah. Konsumen yang mempunyai sikap *laten loyalty* pembelian ulang juga didasarkan pada pengaruh faktor situasional daripada sikapnya. Sebagai contoh, seorang suami menyukai masakan Eropa, tetapi mempunyai istri yang kurang menyukai masakan Eropa. Maka suami tersebut hanya sesekali saja mengunjungi restoran Eropa dan lebih sering pergi ke restoran yang dimana masakan yang ditawarkan dapat dinikmati bersama.

4. Loyalitas Premium (*Premium Loyalty*)

Loyalitas ini merupakan yang terjadi bilamana suatu tingkat keterikatan tinggi yang berjalan selaras dengan aktivitas pembelian kembali. Setiap perusahaan tentunya sangat mengharapkan kesetiaan jenis ini dari setiap usaha *preference* yang tinggi. Contoh jenis *premium loyalty* adalah rasa bangga yang muncul ketika konsumen menemukan dan menggunakan produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati membagi pengetahuan dan merekomendasikannya kepada teman, keluarga, maupun orang lain.²²

d. Hak dan kewajiban konsumen

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya adalah jika ada tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

²² Griffin, *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep*.

Menurut John F. Kennedy, dalam pidatonya di Kongres Amerika Serikat beliau menyampaikan bahwa, ada empat hak konsumen yang perlu dilindungi secara hukum, yaitu:

1. Hak memperoleh keamanan (*theright to safety*)
2. Hak memilih (*thr right to choose*)
3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)²³

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Hak-hak Konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

²³ Jhon F. Kennedt, “Pesan Khusus Kepada Kongres Tentang Perlindungan Konsumen (*Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest*),” University of California, Santa Barbara, 1962.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak hanya memberikan hak kepada konsumen, tetapi juga memberikan kewajiban. Berdasarkan Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999, konsumen berkewajiban untuk:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk penggunaan barang/jasa, artinya konsumen wajib memahami cara penggunaan, peringatan, atau batasan barang/ jasa untuk menjaga keselamatan diri dari orang lain.
2. Beritikad baik dalam bertransaksi, artinya konsumen tidak boleh menipu, memanipulasi informasi, atau menyalahgunakan haknya dalam membeli atau menggunakan suatu produk.
3. Membayar sesuai kesepakatan, artinya kewajiban ini menekankan bahwa konsumen harus menunaikan kewajiban membayar barang/jasa sesuai harga atau perjanjian yang telah disepakati.
4. Mengikuti penyelesaian sengketa secara patut, artinya bila terjadi masalah, konsumen wajib menyelesaikan melalui mekanisme hukum atau mediasi yang tersedia dengan cara yang sopan, damai, dan sesuai aturan.²⁴

e. Asas-asas Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen yang diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah menurut ketentuan Pasal 2 UUPK didasarkan pada 5 asas sebagai berikut:

1. Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak

²⁴ Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 4 & 5)” (1999).

dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

2. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (*produsen*).

3. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (*produsen*), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketenteraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

Karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

5. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharuskan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.²⁵

f. Pengembangan Loyalitas konsumen

Menurut Griffin yang dikutip oleh Lili Suryati, menyebutkan bahwa terdapat dua faktor penting untuk mengembangkan loyalitas yaitu:

1. Ketertarikan (*attachment*) yang tinggi terhadap produk atau jasa tertentu dibandingkan terhadap produk atau jasa pesaing potensial, keterikatan yang dirasakan pelanggan terhadap produk atau jasa dibentuk oleh dua dimensi yaitu:
 - a) Tingkat preferensi yaitu seberapa besar keyakinan pelanggan terhadap produk atau jasa tertentu.
 - b) Tingkat differensiasi produk yang dipersepsikan yaitu seberapa signifikan pelanggan membedakan produk atau jasa tertentu dari alternatif-alternatif lain.
2. Pembelian berulang yang tinggi terhadap produk atau jasa tertentu dibandingkan dengan produk lain dari pesaing.²⁶

²⁵ DPR RI, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (1999).

²⁶ Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta: Deepublish, 2019).

g. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen

Loyalitas konsumen adalah kesetiaan pelanggan untuk terus membeli atau menggunakan produk/jasa tertentu secara konsisten dalam jangka waktu panjang. Loyalitas ini tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:

1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan merupakan salah satu faktor utama pembentuk loyalitas. Konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk atau layanan akan cenderung untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikannya kepada orang lain. Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca-pembelian yang membandingkan antara harapan dengan kinerja produk atau jasa yang diterima.²⁷

2. Kualitas Produk atau Layanan

Kualitas mencerminkan kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Semakin tinggi kualitas yang dirasakan, semakin besar kemungkinan konsumen akan loyal. Kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan.²⁸

3. Citra Merek (*Brand Image*)

Citra merek yang positif dapat menumbuhkan kepercayaan dan rasa bangga dari konsumen. Konsumen cenderung loyal terhadap merek yang memiliki citra yang baik. Menurut Rangkuti, citra merek adalah serangkaian persepsi yang dimiliki pelanggan terhadap suatu merek, yang tercermin melalui asosiasi merek yang tersimpan dalam ingatannya.²⁹

4. Kepercayaan Konsumen

Kepercayaan adalah keyakinan konsumen bahwa produk atau perusahaan akan memenuhi harapan dan tidak akan mengecewakan. Kepercayaan yang tinggi

²⁷ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*.

²⁸ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2013).

²⁹ Freddy Rangkuti, *Teknik Mengelola Merek Agar Memenangkan Persaingan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013).

mempekuat komitmen konsumen untuk tetap setia. Kepercayaan timbul karena keyakinan akan keandalan dan integritas pihak lain dalam hubungan bisnis.³⁰ Kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Tidak mungkin seseorang akan loyal jika ia tidak mempunyai kepercayaan terhadap seseorang ataupun lembaga. Selaras pula dengan sifat kenabian yakni amanah yang berarti dapat dipercaya. Hal ini menjelaskan bahwa sebagai individu ataupun lembaga, kepercayaan adalah aset mahal yang harus dijaga dan tidak boleh disia-siakan.³¹

5. Komitmen Emosional

Ikatan emosional membuat konsumen merasa terhubung secara pribadi dengan merek atau produk. Hal ini bukan hanya didasarkan pada logika, tetapi juga perasaan positif terhadap pengalaman masa lalu. Loyalitas emosional terbentuk karena hubungan personal yang erat antara konsumen dan merek, bukan semata-mata karena kualitas atau harga.³²

6. Harga dan Nilai yang Dirasakan

Konsumen akan loyal jika merasa bahwa apa yang mereka terima sebanding dengan apa yang mereka bayarkan. Persepsi terhadap harga tidak hanya soal nominal, tetapi nilai guna yang dirasakan konsumen dari produk tersebut.³³

7. Program Loyalitas atau Insentif

Program seperti diskon khusus, hadiah, atau sistem poin dapat mendorong konsumen untuk tetap setia. Program loyalitas merupakan strategi yang dapat meningkatkan keterikatan konsumen terhadap merek.³⁴

³⁰ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 3rd ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2014).

³¹ Multazam Mansyur Addury & Dede Irwan Sunardi Muhamad, "Pengaruh Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Di Yogyakarta Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening.," *IBSE Economic Journal* 2 (2023).

³² Sumarwan Ujang, *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015).

³³ Swastha Basu, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: liberty, 2005).

³⁴ Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*.

h. Strategi mempertahankan loyalitas konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Strategi diartikan sebagai ilmu siasat (perang) atau akal yang mencapai maksud dan tujuan yang telah direncanakan. Dengan kata lain, seni atau ilmu dalam menggunakan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan tertentu.³⁵ Secara Etimologi Strategi adalah cara atau keahlian dalam mengatur atau merencanakan, sedangkan secara terminologi merupakan ilmu merencanakan atau mengarahkan sesuatu.

Loyalitas konsumen merupakan bentuk dari ekspresi sikap perilaku konsumen terhadap produk atau jasa untuk sebuah perusahaan yang dituju.³⁶ Adapun menurut Fandy Tjiptono, loyalitas konsumen merupakan bentuk komitmen pelanggan terhadap suatu produk atau merek yang tercermin dalam perilaku pembelian ulang secara konsisten. Loyalitas tidak hanya sekedar kepuasan sesaat, tetapi juga melibatkan kepercayaan, nilai, dan hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan. Oleh karena itu, Tjiptono mengemukakan beberapa strategi penting yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempertahankan loyalitas konsumen, di antaranya:³⁷

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi fondasi utama dalam membangun loyalitas. Perusahaan perlu memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan, sehingga mereka puas dan bersedia melakukan pembelian ulang.

³⁵ Departemen Pendidikan & Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).

³⁶ Fahmiah Akilah Indrayani Indrayani, Muh. Syaifudin Syukri, Besse Faradiba, "Pengaruh Brand Awareness Terhadap Loyalitas Konsumen Handphone Samsung Pada Universitas Ichsan Gorontalo," *Jurnal Mirai Management*, 2021.

³⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011).

2. Menjaga Kualitas Produk dan Layanan

Konsistensi dalam kualitas produk maupun layanan sangat penting. Jika kualitas menurun, kepercayaan pelanggan akan hilang dan berpotensi berpindah ke pesaing.

3. Membangun Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan adalah kunci utama agar pelanggan merasa nyaman menggunakan produk atau jasa dalam jangka panjang. Komitmen perusahaan terhadap janji layanan, garansi, serta keterbukaan menjadi faktor yang menumbuhkan trust.

4. Memberikan Nilai Tambah (*Customer Value*)

Pelanggan akan setia jika mereka merasa mendapatkan manfaat lebih dibandingkan biaya yang dikeluarkan. Nilai tambah dapat berupa harga yang kompetitif, kemudahan layanan, atau fitur produk yang unggul.

5. Membangun Hubungan Jangka Panjang (*Relationship Marketng/CRM*)

Perusahaan perlu menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, memberikan perhatian personal, serta membangun ikatan emosional agar konsumen merasa dihargai dan diutamakan.

2. Teori Ekonomi Islam

a. Pengertian Ekonomi Islam

Ekonomi Islam merupakan ilmu yang mempelajari pelaku ekonomi manusia yang perilakunya diatur berdasarkan aturan agama Islam dan didasari dengan tauhid sebagaimana dirangkum dalam rukun iman. Dalam buku *Islamic Economics* yang ditulis oleh Veithzal Rivai dan Andi Buhcari menjelaskan bahwa, Ekonomi Islam adalah ilmu dan aplikasi petunjuk dan aturan syariah yang mencegah ketidakadilan dalam memperoleh dan menggunakan sumber daya material agar memenuhi

kebutuhan manusia dan agar dapat menjalankan kewajiban kepada Allah dan masyarakat.³⁸

Ada beberapa pengertian dari para pakar ekonomi Islam tentang ekonomi Islam adalah sebagai berikut:

- 1) Menurut Mannan, M.A, Ekonomi Islam adalah suatu ilmu sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam.³⁹
- 2) Menurut Khursid Ahmad, Ekonomi Islam adalah suatu upaya sistematis untuk memahami masalah-masalah ekonomi dan perilaku manusia dalam perspektif Islam.⁴⁰
- 3) Menurut Muhammad Abdul Karim, Ekonomi Islam adalah bagian dari syariat Islam yang bertujuan untuk menciptakan keadilan dalam distribusi kekayaan dan mencegah eksploitasi serta akumulasi kekayaan secara tidak sah.⁴¹
- 4) Menurut Muhammad Syafi'i Antonio, Ekonomi Islam adalah sebuah sistem ekonomi yang berdasarkan pada nilai-nilai dan hukum Islam (*syariah*), yang mengatur kegiatan ekonomi umat manusia dalam bingkai halal dan thayyib.⁴²
- 5) Menurut Yusuf Al-Qaradawi, Ekonomi Islam adalah bagian dari ajaran Islam yang mengatur kegiatan ekonomi berdasarkan prinsip-prinsip syariah guna mewujudkan keadilan sosial dan distribusi kekayaan yang merata.⁴³

Berdasarkan pendapat para pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa Ekonomi Islam merupakan cabang ilmu sosial yang mempelajari perilaku dan aktivitas ekonomi manusia dalam kerangka nilai-nilai syariah. Ekonomi Islam tidak hanya mengatur aspek transaksi dan distribusi kekayaan, tetapi juga menekankan pada prinsip

³⁸ Veithzal Rivai & Andi Buhcari, *Islamic Economics: Keuangan Mikro Dan Makro Islam*, Edisi Pert (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).

³⁹ Mannan M.A, *Teori Dan Praktek Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992).

⁴⁰ Khurshid Ahmad, *Studies in Islamic Economics* (Leicester: The Islamic Economics, 1980).

⁴¹ Abdul Karim, *Ekonomi Islam: Suatu Kajian Kontemporer* (Jakarta: Gema Insani, 2004).

⁴² Muhammad Syafi'i Antonia, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001).

⁴³ Yusuf Al-Qaradawi, *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam* (Jakarta: Gema Insani Press, 1995).

keadilan, keseimbangan, dan tanggung jawab sosial. Tujuannya adalah untuk menciptakan kesejahteraan (falah) yang holistik, baik di dunia maupun di akhirat, melalui pengelolaan sumber daya secara adil, transparan, dan bebas dari unsur eksploitasi. Dengan demikian, Ekonomi Islam hadir sebagai sistem yang menyelaraskan antara kepentingan individu dan kepentingan masyarakat dalam bingkai ketundukan kepada Allah SWT.

b. Tujuan Ekonomi Islam

Dalam ekonomi Islam, prinsip yang diutamakan adalah karakteristik pengambilan keputusan bukan hanya untuk individu namun juga mendorong aktivitas ekonomi masyarakat. Ekonomi Islam memperkenalkan empat tujuan utama yang berdasarkan pada maqashid syariah, yaitu (1) menjamin kebutuhan dasar manusia, (2) meningkatkan kapabilitas dan martabat manusia, (3) menjamin keberlangsungan kehidupan manusia dalam jangka panjang, serta (4) menumbuhkan dan menjamin spiritualitas. Artinya, seluruh kebijakan yang diambil dalam perspektif ekonomi Islam haruslah bertujuan menjaga dan mengembangkan keempat hal tersebut. Sehingga, ukuran perkembangan ekonomi syariah idealnya bukan hanya parameter finansial, tetapi ukuran kemaslahatan umum, baik dari sisi spiritual, *well-being*, maupun ukuran mengenai pemenuhan kebutuhan dasar manusia.⁴⁴

Ekonomi Islam mempunyai tujuan untuk:

- 1) Memberikan keselarasan bagi kehidupan di dunia.
- 2) Nilai Islam bukan semata hanya untuk kehidupan muslim saja tetapi seluruh makhluk hidup dimuka bumi.
- 3) Esensi proses ekonomi Islam adalah pemenuhan kebutuhan manusia yang berlandaskan nilai-nilai Islam guna mencapai pada tujuan agama (falah).

Ekonomi Islam menjadi rahmat seluruh alam, yang tidak terbatas oleh ekonomi, sosial, budaya, dan politik dari bangsa. Ekonomi Islam mampu mampu

⁴⁴ Jajang W Mahri et al., *Ekonomi Pembangunan Islam*, 2021.

menangkap nilai fenomena masyarakat sehingga dalam perjalanannya tanpa meninggalkan sumber teori Ekonomi Islam.⁴⁵

c. Prinsip-prinsip Ekonomi Islam

Dalam pandangan Islam, Ekonomi tidak hanya berorientasi pada keuntungan duniawi, tetapi juga harus berlandaskan pada nilai-nilai moral dan spriritual yang bersumber dari Al-Qur'an dan sunnah. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman bagi setiap muslim dalam menjalankan aktivitas ekonomi agar tetap berada dalam koridor syariah. Menurut M.Syafi'i Antonio, terdapat beberapa prinsip utama yang harus diterapkan dalam sistem ekonomi Islam yaitu, *Maslahah* (Kemaslahatan umum), *Amanah* (Kepercayaan), *Shiddiq* (Kejujuran), *Ihsan* (Pelayanan Terbaik), dan *Itqan* (Profesionalisme/ Ketekunan).⁴⁶

1. *Maslahah* (Kemaslahatan umum)

Prinsip *maslahah* menekankan bahwa setiap kegiatan ekonomi harus membawa manfaat bagi masyarakat luas dan tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Aktivitas ekonomi seperti perdagangan dan investasi tidak boleh hanya berorientasi pada keuntungan pribadi, tetapi juga harus memperhatikan kesejahteraan sosial dan keadilan ekonomi.

2. *Amanah* (Kepercayaan)

Prinsip *amanah* mengajarkan pentingnya menjaga kepercayaan dalam segala bentuk kegiatan ekonomi. Pelaku ekonomi harus bertanggung jawab atas harta, transaksi, dan hubungan kerja yang dijalankan. Penerapan prinsip ini tercermin dalam kejujuran berdagang, menjaga kualitas barang , serta mengelola dan masyarakat dengan penuh tanggung jawab, sebagaimana dilakukan oleh lembaga keuangan syariah.

⁴⁵ Pusat Pengkajian Dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011).

⁴⁶ Antonia, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*.

3. *Shiddiq* (Kejujuran)

Prinsip *shiddiq* berarti kejujuran dalam setiap aspek kegiatan ekonomi. M. Syafi'i Antonio menegaskan bahwa kejujuran menjadi dasar terciptanya keadilan dan kepercayaan antar pelaku ekonomi. Seorang muslim harus jujur dalam transaksi, transparan dalam laporan keuangan, dan tidak menyembunyikan cacat barang agar kegiatan ekonomi berlangsung secara adil dan sesuai syariah.

4. *Ihsan* (Pelayanan Terbaik)

Prinsip *ihsan* menuntut setiap pelaku ekonomi untuk bekerja dengan sepenuh hati dan memberikan pelayanan terbaik kepada pihak lain. Dalam konteks bisnis, ihsan berarti melayani pelanggan dengan adil, sopan, dan profesional, serta menyadari bahwa setiap perbuatan selalu diawasi oleh Allah SWT. Prinsip ini mendorong keseimbangan antara keuntungan material dan tanggung jawab moral.

5. *Itqan* (Profesionalisme/Ketekunan)

Prinsip *itqan* menekankan pentingnya profesionalisme, ketekunan, dan kesungguhan dalam bekerja. Seorang muslim harus berusaha memberikan hasil kerja yang optimal, disiplin, dan memiliki kompetensi di bidangnya. Dengan menerapkan *itqan*, kegiatan ekonomi akan lebih berkualitas dan memberikan manfaat bagi diri sendiri maupun masyarakat.

C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini berjudul “Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen pada usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam di Kota Parepare”). Judul tersebut mengandung unsur-unsur pokok kata yang perlu dibatasi pengertiannya agar pembahasannya dalam skripsi ini lebih fokus dan lebih spesifik.

Selain itu, kerangka konseptual memiliki pembatasan makna yang terkait dengan judul tersebut akan memindahkan pemahaman terhadap isi pembahasan serta dapat menghindarkan dari kesalahpahaman. Oleh karena itu, dibawah ini akan diuraikan tentang pembatasan makna dari judul tersebut.

a. Loyalitas Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, loyalitas diartikan sebagai “kesetiaan atau kepatuhan” sedangkan, konsumen adalah “pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).⁴⁷

Berdasarkan kedua makna tersebut, loyalitas konsumen dapat didefinisikan sebagai kesetiaan atau kepatuhan konsumen untuk terus menggunakan atau membeli kembali produk maupun jasa dari merek tertentu secara konsisten, meskipun ada tawaran atau pengaruh dari pesaing. Loyalitas ini tercermin dalam perilaku pembelian ulang, ketidakmauan berpindah merek, dan sering kali juga dalam rekomendasi positif kepada orang lain.

b. Ekonomi Islam

Ekonomi Islam merupakan ilmu yang mempelajari pelaku ekonomi manusia yang perilakunya diatur berdasarkan aturan agama Islam dan didasari dengan tauhid sebagaimana dirangkum dalam rukun iman. Dalam buku *Islamic Economics* yang ditulis oleh Veithzal Rivai dan Andi Buhcari menjelaskan bahwa, Ekonomi Islam adalah ilmu dan aplikasi petunjuk dan aturan syariah yang mencegah ketidakadilan dalam memperoleh dan menggunakan sumber daya material agar memenuhi kebutuhan manusia dan agar dapat menjalankan kewajiban kepada Allah dan masyarakat.⁴⁸

Dalam pandangan Islam, Ekonomi tidak hanya berorientasi pada keuntungan duniawi, tetapi juga harus berlandaskan pada nilai-nilai moral dan spriritual yang bersumber dari Al-Qur'an dan sunnah. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman bagi setiap muslim dalam menjalankan aktivitas ekonomi agar tetap berada dalam koridor syariah. Menurut M.Syafi'i Antonio, terdapat beberapa prinsip utama yang harus diterapkan dalam sistem ekonomi Islam yaitu, *Maslahah* (Kemaslahatan umum),

⁴⁷ Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

⁴⁸ Buhcari, *Islamic Economics: Keuangan Mikro Dan Makro Islam*.

Amanah (Kepercayaan), *Shiddiq* (Kejujuran), *Ihsan* (Pelayanan Terbaik), dan *Itqan* (Profesionalisme/ Ketekunan).⁴⁹

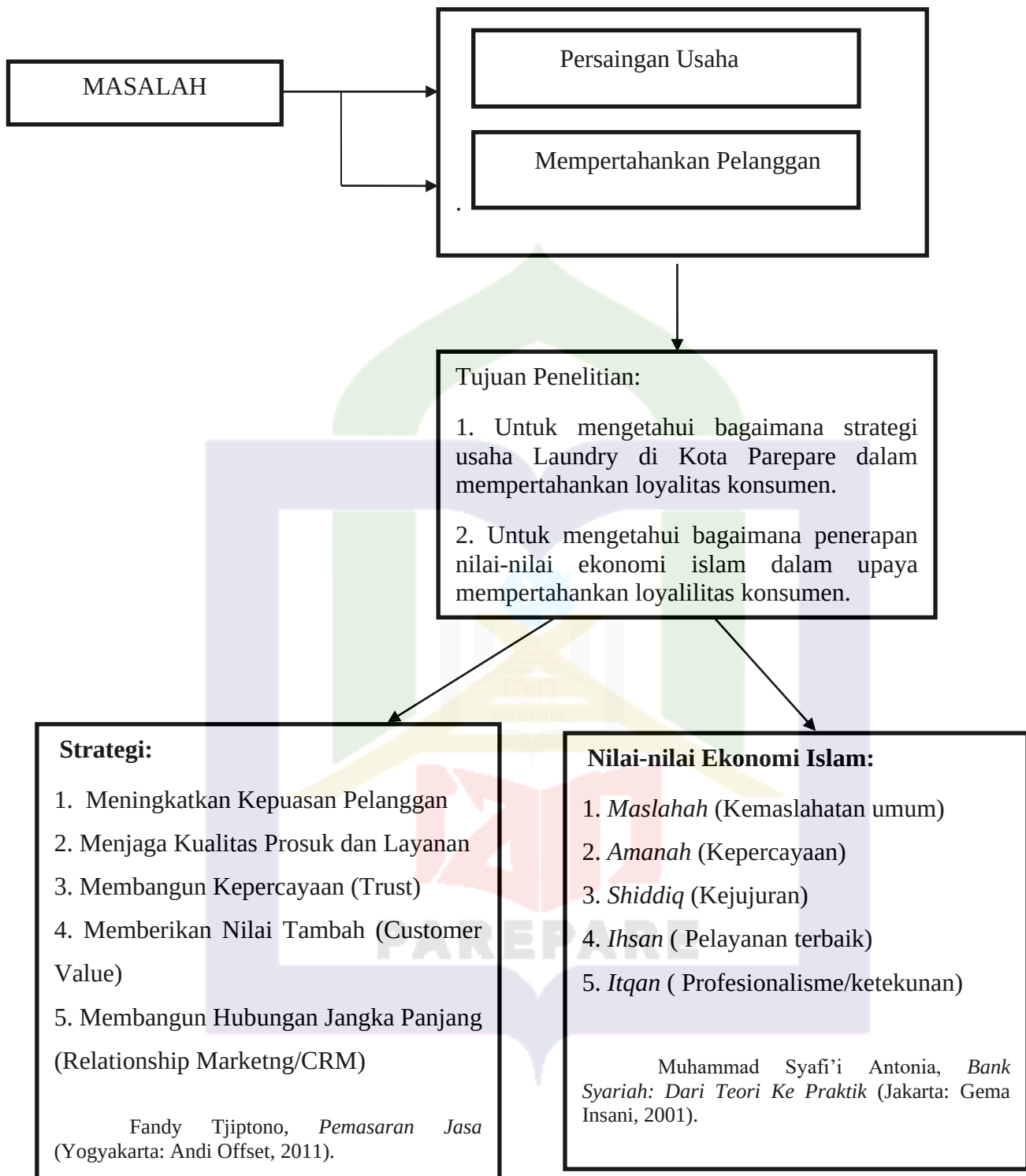
D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah gambaran tentang pola hubungan antara konsep dan atau variabel secara koheren yang merupakan gambaran utuh terhadap fokus penelitian.⁵⁰

Penelitian ini diawali dengan realitas adanya persaingan usaha laundry yang semakin ketat di Kota Parepare, yang mendorong setiap pelaku usaha untuk mampu bersaing secara efektif. Tingginya tingkat persaingan tersebut mengakibatkan munculnya permasalahan dalam mempertahankan pelanggan. Pelanggan memiliki banyak alternatif jasa laundry, sehingga apabila tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, mereka cenderung beralih ke tempat lain. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan pada upaya mengidentifikasi dan menganalisis Strategi dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada usaha laundry dengan menggunakan pendekatan ekonomi Islam. Prinsip-prinsip dalam ekonomi Islam seperti kemaslahatan umum, kepercayaan, pelayanan yang baik, dan kejujuran diyakini dapat memberikan nilai lebih dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Penelitian ini menggunakan tiga laundry yakni Laundry Al Hijrah, Laundry Nurul dan Laundry 27 sebagai objek studi kasus. Melalui penerapan strategi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, diharapkan usaha laundry mampu membangun dan mempertahankan loyalitas konsumen, yang pada akhirnya dapat mendukung keberlangsungan dan pertumbuhan usaha di tengah persaingan yang kompetitif.

⁴⁹ Antonia, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*.

⁵⁰Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan skripsi)*, (Parepare: STAIN, 2013), hal: 26.



Gambar 1.1 Kerangka Pikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam proposal skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang diterbitkan IAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yaitu jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan analisis data.⁵¹

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.⁵² Data yang dikumpulkan oleh peneliti menggunakan kata-kata atau gambar dibandingkan dengan angka-angka. Metode ini memberikan gambaran terhadap apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh tentang masalah atau fenomena yang terjadi dan sedang diteliti melalui paradigma peneliti untuk menafsirkan obyek yang diteliti. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan pada suatu kejadian yang benar-benar terjadi.⁵³ Dengan demikian peran penulis sangat penting dalam menafsirkan dan mendeskripsikan masalah dan fenomena yang sedang diteliti sehingga mampu menarik kesimpulan tentang fenomena yang terjadi di lapangan.

Subyek dalam penelitian ini yaitu Pengelola atau pemilik, karyawan serta pelanggan dari ketiga laundry tersebut yakni Laundry Al Hijrah, Laundry Nurul dan Laundry 27 yang diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan strategi

⁵¹ Saepuddin. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah" (Makalah dan Skripsi; Edisi Revisi) 2008. hal: 30.

⁵² Penelitian, kualitatif, wikipedia the free encyclopedia, [https://id.m.wikipedia.org/wiki/ PENELITIAN Kualitatif](https://id.m.wikipedia.org/wiki/ PENELITIAN_Kualitatif).

⁵³ Aji Damanuri, "Metodologi Penelitian Muamalah", (Ponorogo: STAIN PoPress, 2010), hal: 6.

usaha dan penerapan nilai-nilai ekonomi Islam dalam menjalankan bisnis, dan karyawan yang bekerja di laundry tersebut sebagai pelaksana langsung strategi pelayanan kepada konsumen, serta beberapa konsumen ketiga laundry tersebut yang dipilih berdasarkan frekuensi penggunaan jasa dan kesediannya untuk diwawancarai, guna mengetahui tingkat loyalitas serta tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan masalahnya, penelitian ini digolongkan sebagai penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan menginterpretasikan apa yang diteliti, melalui observasi, wawancara dan mempelajari dokumentasi.⁵⁴

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti terjun langsung dilokasi penelitian untuk memperoleh data agar tujuan penulis dapat tercapai dan dapat dipertanggung jawabkan.

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian, lokasi pertama yaitu Laundry Al Hijrah yang berlokasi di Jl. Bau Massepe, Tiro Sompe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia. Lokasi kedua yaitu Laundry Nurul yang berlokasi di Jl. Poros Pinrang-Parepare, Watang Soreang, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia. Lokasi ketiga yaitu Laundry 27 yang berlokasi di Jl. Ganggawa, Ujung Bulu, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia.

2. Waktu Penelitian

Durasi waktu penelitian yang dilakukan peneliti di dalam penyusunan penelitian, sekurang-kurangnya menggunakan waktu 1 bulan.

⁵⁴Mardalis. Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal, Cet.7 (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hal: 26.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Fokus penelitian ini akan berguna dalam memberikan arah kepada peneliti selama proses penelitian, utamanya pada saat pengumpulan data, yaitu untuk membedakan antara data mana yang relevan dengan tujuan penelitian ini yakni, bagaimana mengetahui strategi laundry di Kota Parepare dalam mempertahankan loyalitas konsumen ditinjau dari perspektif ekonomi islam.

D. Jenis dan sumber data

Jenis data adalah data-data yang bersifat kualitatif dan kuantitatif baik dalam bentuk data primer maupun data sekunder. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sumber data adalah semua keterangan yang di sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.⁵⁵ Dalam penelitian ini lazimnya terdapat dua jenis data yang dianalisis, yaitu primer dan sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dengan arti lain, data di ambil oleh penulis secara langsung dari objek penelitiannya, adapun pihak yang akan di wawancarai penulis yaitu pengelola atau pemilik dari ketiga laundry dalam penelitian ini yakni pengelola

⁵⁵ Joko Subagyo, Metode Penelitian (dalam teoripraktek),(Jakarta, Rineka Cipta: 2006),hal:120.

atau pemilik Laundry Al Hijrah, Laundry Nurul dan Laundry 27 yang memberikan informasi terkait strategi usaha dan penerapan nilai-nilai ekonomi Islam dalam menjalankan bisnis, dan karyawan yang bekerja di ketiga Laundry tersebut sebagai pelaksana langsung strategi pelayanan kepada konsumen, serta beberapa konsumen ketiga Laundry tersebut yang dipilih berdasarkan frekuensi penggunaan jasa dan kesediannya untuk diwawancarai, guna mengetahui tingkat loyalitas serta tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari lapangan baik yang berupa observasi maupun berupa hasil wawancara untuk menggali informasi yang mendalam mengenai strategi-strategi yang diterapkan oleh Laundry Al Hijrah, Laundry Nurul dan Laundry 27 dalam mempertahankan loyalitas konsumen, serta untuk memahami sejauh mana strategi tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer yang bersumber dari buku, jurnel, laporan tahunan, dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari lapangan, misalnya dari koran, dokumen, dan bacaan lainnya.⁵⁶ Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu beberapa dokumen yang berkaitan dengan konsep loyalitas konsumen, strategi pemasaran dalam perspektif ekonomi Islam, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sekarang.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penyusunan proposal ini yaitu teknik penelitian lapangan (*field research*). Teknik penelitian ini dilakukan dengan cara peneliti terjun ke lapangan untuk mengadakan penelitian dan

⁵⁶ Kun Mariati dan Juju Suriyawati, Sosiologi untuk SMA dan MA, (Jakarta: Erlangga, 2001), hal: 110.

untuk memperoleh data-data kongkret berhubungan dengan pembahasan ini. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data di lapangan yang sesuai dengan data yang bersifat teknis yakni sebagai berikut.

1. Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah pengamatan sistematis yang berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena yang dapat dilihat. Observasi adalah mengamati kejadian, gerak, atau proses.⁵⁷ Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Adapun jenis observasi pada penelitian ini yaitu observasi non-partisipan.

Observasi non-partisipan adalah observasi yang menjadikan peneliti sebagai penonton atau penyakit terhadap gejala atau kejadian yang menjadi topik penelitian. Dalam observasi jenis ini peneliti melihat atau mendengarkan pada situasi sosial tertentu tanpa partisipasi aktif di dalamnya peneliti berada jauh dari fenomena topik yang diteliti.⁵⁸ Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi dengan mengunjungi secara langsung, sebagai objek penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi yang diterapkan oleh ketiga laundry tersebut dalam mempertahankan loyalitas konsumen, serta sejauh mana strategi tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan alat pengumpul informasi dengan cara tanya jawab. Wawancara dilakukan dengan kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dengan sumber informasi.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait. Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah tidak terstruktur (non-directif). Dalam wawancara tidak terstruktur, tidak ada pertanyaan yang ditentukan

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, *Proses Penelitian Suatu Pendekatan*, Cet. XIII, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal: 230.

⁵⁸ Hengki Wijaya, “Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi”, (Makassar: Sekolah Tinggi Teologia Jaffray 2019), hal: 29.

sebelumnya, kecuali pada tahapan sangat awal, yakni ketika peneliti memulai wawancara dengan melontarkan pertanyaan umum dalam area studi. Sebuah agenda atau daftar topik dapat membantu untuk tetap fokus selama jalannya wawancara.⁵⁹

Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara lebih teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.⁶⁰ Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik wawancara.⁶¹ Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan secara langsung di tiga lokasi usaha laundry, yakni Laundry Al Hijrah, Laundry Nurul dan Laundry 27.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu dari teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk meneliti. Kemudian data akan dikumpulkan sebagai bentuk pertanggung jawaban peneliti ini, baik itu dalam bentuk file data seperti dokumentasi rekaman suara, foto, dan data-data langsung yang diperoleh.

Teknik pengumpulan data dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengundang keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Adapun teknik dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pengambilan gambar terkait kegiatan operasional laundry al hijrah, suasana usaha, serta proses layanan yang diberikan kepada konsumen, guna mendukung analisis dan memperkaya data penelitian. Tujuan penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk memperoleh data tulisan tentang keadaan ketiga usaha laundry tersebut, dan prosedur yang diterapkan dalam menjaga loyalitas konsumen.

⁵⁹ Christine Daymon dan unications, (Jakarta: Bentang Pustaka, 2007), hal: 264.

⁶⁰ Hengki Wijaya, "Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi", (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018), hal: 38.

⁶¹ M. Burhan Bungin, "Metodologi Penelitian Kuantitatif", Edisi Kedua, (Kencana 2005), hal : 137.

F. Uji Keabsahan Data

Sebelum melakukan analisis data, peneliti terlebih dahulu melakukan uji keabsahan (*trustworthiness*) data. Uji keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu uji kepercayaan (*credibility*) dan uji kepastian (*confirmability*).

Uji kredibilitas berfungsi untuk: Pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.⁶² Uji keabsahan data yang digunakan dalam uji kredibilitas adalah uji triangulasi data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan sumber lainnya.⁶³ Dalam penelitian ini, metode triangulasi yang digunakan peneliti adalah untuk mentracking ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari satu informan/narasumber dengan yang lainnya. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu teknik yang dapat menyatukan perbedaan suatu data agar dapat menarik kesimpulan yang akurat dan tepat.⁶⁴

Kemudian adalah uji kepastian (*confirmability*) data. Uji kepastian data merupakan uji untuk memastikan bahwa sesuatu itu objektif atau tidak bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang. Jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang, barulah dapat dikatakan objektif.⁶⁵ Dalam melakukan uji kepastian data, peneliti menguji keabsahan data dari berbagai sumber yaitu beberapa informan berbeda dalam hal ini pengelola atau yang bertanggung jawab di ketiga laundry tersebut untuk dimintai keterangan tentang kebenaran data yang didapatkan di lapangan.

⁶² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hal: 324.

⁶³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (2004), hal: 330.

⁶⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (2004), hal: 332.

⁶⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (2004), hal: 324-326.

G. Teknik Analisis Data

Setelah proses uji keabsahan data dilakukan, maka selanjutnya adalah teknik analisis data maksudnya adalah data yang telah dikumpulkan diolah dengan analisis kualitatif. Proses pengumpulan data mengikuti konsep Miles dan Huberman, sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono, bahwa kegiatan dalam memperoleh dan mengumpulkan data melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.⁶⁶

1. Reduksi Data (*Reduction Data*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya, lalu membuang yang tidak perlu.⁶⁷ Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data dalam satu cara, dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi. Tahapan reduksi data melalui proses pemisahan dan pentransformasian data “mentah” yang terlihat dalam catatan tertulis lapangan (*written-up field notes*). Data “mentah” adalah data yang sudah terkumpul tetapi belum terorganisasi secara statistik.⁶⁸ Adapun data “mentah” yang dimaksud dalam penelitian ini ialah data yang belum diolah oleh peneliti. Oleh karena itu, reduksi data berlangsung selama kegiatan penelitian dilaksanakan.⁶⁹

Setelah proses pengumpulan data dilakukan oleh penulis, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis. Kegiatan ini bertujuan untuk membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan ke dalam hal-hal pokok yang menjadi fokus permasalahan yang diteliti.

⁶⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2009), hal: 300.

⁶⁷ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal: 122.

⁶⁸ Murray R. Spiegel dan Larry J. Stephens, Statistik, (. Gelora Aksara Pratama; Edisi Ketiga, 2004), hal: 30.

⁶⁹ A. Muri Yusuf, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan, (Prenada Media, 2016), hal: 406.

Proses reduksi data juga akan dilakukan oleh peneliti di lapangan pada saat melakukan aktivitas wawancara secara terstruktur kepada informan. Hasil wawancara yang diperoleh kemudian dipilih, disatukan, lalu memisahkan atau membuang informasi yang dianggap tidak berkaitan dengan penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk memilah data yang penting dan data yang tidak penting sehingga akan dibuang data yang tidak perlu dan menggolongkan ke dalam hal-hal pokok yang menjadi fokus permasalahan yang diteliti yakni strategi Laundry Al Hijrah, Laundry Nurul dan Laundry Afifah dalam mempertahankan loyalitas konsumen ditinjau dari perspektif ekonomi islam.

2. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi adanya kemungkinan penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.⁷⁰

Penyajian data dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data dan studi dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana setiap fenomena yang dilakukan atau diceritakan ditulis apa adanya kemudian penelitian memberikan interpretasi atau penilaian sehingga data yang tersaji menjadi bermakna.

3. Verifikasi Data

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa

⁷⁰ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, "Dasar Metodologi Penelitian," 2015, hal: 124.

dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.⁷¹ⁱ

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut dengan verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.⁷²Verifikasi data dilakukan untuk mendapatkan kepastian apakah data tersebut dapat dipercaya atau tidak. Dalam verifikasi data ini akan diprioritaskan keabsahan sumber data dan tingkat objektivitas serta adanya keterkaitan antar data dari sumber yang satu dengan sumber yang lainnya lalu menarik kesimpulan.

⁷¹ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik.

⁷² Salim dan Haidir, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan , dan Jenis*, (Jakarta: Kencana, 2019), hal: 117.

BAB IV

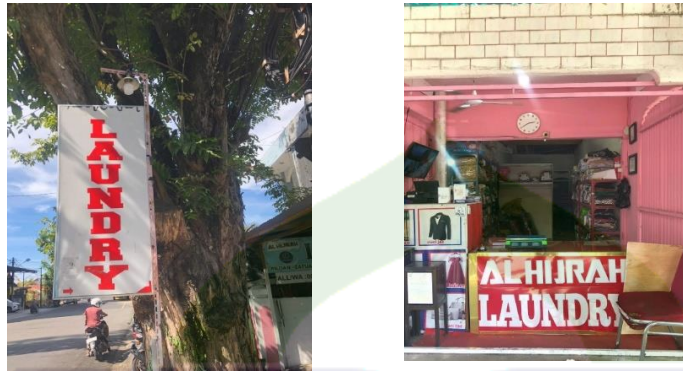
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Usaha

Laundry Al Hijrah merupakan usaha jasa pencucian pakaian yang berdiri sejak tahun 2017 dan beroperasi hingga saat ini. Usaha ini berlokasi di Jl. Bau Massepe, Tiro Sompe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare, yang merupakan kawasan dengan aktivitas masyarakat yang cukup tinggi. Pada awal pendiriannya, Laundry Al Hijrah memulai usaha dengan modal awal yang berasal dari dana pribadi pemilik usaha. Modal awal tersebut digunakan untuk pengadaan peralatan utama seperti, mesin cuci, mesin pengering, setrika uap serta perlengkapan pendukung lainnya dan biaya operasional awal usaha. Pada awal berdiri, Laundry Al Hijrah menjalankan kegiatan usaha di sebuah bangunan kontrakan. Namun, pada tahun 2024, Laundry Al Hijrah melakukan perpindahan lokasi usaha karena masa kontrak bangunan sebelumnya telah berakhir. Lokasi usaha yang baru masih berada di sekitar lokasi lama dan hanya berjarak beberapa meter, sehingga tetap mudah dijangkau oleh pelanggan. Laundry Al Hijrah dimiliki dan dikelola oleh Bapak Sabilarasadi, S.H.. Pada saat awal berdiri, usaha ini hanya memiliki dua orang karyawan, namun seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan, jumlah karyawan bertambah menjadi empat orang hingga saat ini. Dalam menjalankan usahanya, Laundry Al Hijrah menyediakan beberapa jenis layanan dengan harga yang terjangkau. Untuk layanan cuci lipat, pelanggan dikenakan tarif sebesar Rp5.000 per kilogram, sedangkan untuk layanan cuci komplit termasuk setrika dikenakan tarif sebesar Rp7.000 per kilogram dengan waktu pengerjaan selama 3 hari. Selain layanan reguler, Laundry Al Hijrah juga menyediakan layanan express dengan waktu pengerjaan satu hari. Untuk layanan express cuci lipat dikenakan tarif sebesar Rp7.000 per kilogram, sedangkan layanan express cuci komplit/setrika dikenakan tarif sebesar Rp9.000 per kilogram. Penetapan

harga tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan serta tetap mempertimbangkan daya saing usaha laundry di Kota Parepare.



Gambar 1.2 Laundry Al Hijrah

Selain Laundry Al Hijrah, terdapat usaha lain yang bergerak di bidang serupa, yaitu Laundry Nurul yang berdiri sejak tahun 2020 dan berlokasi di Jl. Poros Pinrang-Parepare, Watang Soreang, Kec. Soreang, Kota Parepare. Pada awal berdiri, Laundry Nurul menjalankan kegiatan usaha di bangunan rumah sewaan. Setelah beroperasi selama kurang lebih empat tahun, pemilik rumah sewaan ingin kembali menggunakan bangunan tersebut. Oleh karena itu, pada tahun 2024, Laundry Nurul melakukan perpindahan lokasi usaha ke tempat yang sekarang yang hanya berjarak beberapa meter dari lokasi usaha yang lama. Laundry Nurul dimiliki dan dikelola oleh Bapak Mahyudi Abdulrahman dan dibantu oleh ketiga karyawannya. Dalam menjalankan usahanya, Laundry Nurul menyediakan layanan reguler dengan waktu pengerjaan selama dua hari. Untuk layanan reguler cuci lipat dikenakan tarif sebesar Rp5.000 per kilogram, sedangkan layanan cuci komplit/setrika dikenakan tarif sebesar Rp7.000 per kilogram. Selain itu, Laundry Nurul juga menyediakan layanan express dengan waktu pengerjaan satu hari, yaitu Rp7.000 per kilogram untuk layanan cuci lipat dan Rp9.000 per kilogram untuk layanan cuci komplit/setrika. Harga tersebut ditetapkan agar tetap terjangkau bagi masyarakat serta mampu bersaing dengan usaha laundry lainnya di Kota Parepare.



Gambar 1.3 Laundry Nurul

Sementara itu, usaha jasa laundry lainnya yang turut berkembang di Kota Parepare adalah Laundry 27 yang berdiri pada tahun 2019. Usaha ini berlokasi di Jl. Ganggawa, Ujung Bulu, Kec. Ujung, Kota Parepare. Laundry 27 didirikan dengan melihat adanya peluang usaha di bidang jasa laundry. Lokasinya yang berada di depan sebuah kampus menjadi salah satu faktor pendukung berkembangnya usaha ini, karena banyak mahasiswa yang membutuhkan layanan laundry untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Selain itu, masyarakat sekitar juga menjadi pelanggan tetap yang menggunakan jasa Laundry 27. Laundry 27 dimiliki dan dikelola oleh Bapak Syamsul, S.M. yang dibantu oleh 4 karyawannya. Dalam menjalankan usahanya, Laundry 27 menyediakan layanan reguler dengan waktu pengerjaan selama tiga hari. Untuk layanan reguler cuci lipat dikenakan tarif sebesar Rp6.000 per kilogram, sedangkan layanan cuci komplit/setrika dikenakan tarif sebesar Rp8.000 per kilogram. Selain layanan reguler, Laundry 27 juga menyediakan layanan express dengan waktu pengerjaan satu hari, yaitu Rp7.000 per kilogram untuk layanan cuci lipat dan Rp10.000 per kilogram untuk layanan cuci komplit/setrika. Harga tersebut ditetapkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan serta untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di sekitar wilayah usaha.



Gambar 1.4 Laundry 27

2. Strategi Usaha Laundry di Kota Parepare dalam Mempertahankan Loyalitas

Konsumen

Hasil penelitian menurut data lapangan pada ketiga usaha laundry yakni Laundry Al Hijrah, Laundry Nurul, dan Laundry 27 menunjukkan bahwa dalam upaya mempertahankan loyalitas konsumen, ketiga laundry ini menerapkan beberapa strategi yang beragam namun memiliki tujuan yang sama. Strategi yang diterapkan oleh masing-masing usaha tersebut didasarkan pada pemahaman bahwa loyalitas konsumen merupakan salah satu indikator utama yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu bisnis. Konsumen yang loyal cenderung melakukan pembelian ulang secara berkelanjutan dan memiliki kemauan untuk memberikan rekomendasi kepada pihak lain, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi perkembangan usaha. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai strategi yang efektif untuk mempertahankan loyalitas konsumen menjadi sangat krusial bagi setiap pelaku usaha, termasuk yang bergerak di sektor jasa laundry di Kota Parepare.

Berdasarkan landasan teori yang telah disajikan, terdapat lima aspek utama yang berkaitan erat dengan upaya mempertahankan loyalitas konsumen, yaitu: (1) meningkatkan kepuasan pelanggan; (2) menjaga kualitas produk dan layanan; (3) membangun kepercayaan (*trust*); (4) memberikan nilai tambah (*customer value*); dan (5) membangun hubungan jangka panjang (*relationship marketing/CRM*).⁷³ Kelima aspek ini saling berkaitan dan membentuk kerangka kerja yang komprehensif dalam memahami bagaimana usaha dapat memenuhi dan melampaui kebutuhan konsumen, sehingga mereka tetap setia menggunakan jasa yang ditawarkan.

Untuk melihat secara lebih mendalam bagaimana teori-teori tersebut diterapkan dalam praktik oleh ketiga usaha laundry di Kota Parepare, penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pemilik, karyawan, dan konsumen. Hasil wawancara tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai strategi yang diterapkan oleh masing-masing usaha dalam upaya mempertahankan loyalitas konsumen, serta bagaimana strategi tersebut dirasakan dan dinilai oleh pihak yang menjadi sasaran layanan, yaitu konsumen. Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan:

Sabilarasadi, S.H. Selaku Pemilik dari Laundry Al Hijrah. Ketika di wawancarai beliau mengatakan bahwa :

“Strategi yang kami terapkan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang ramah, hasil cucian bersih dan wangi, serta ketepatan waktu. Hal ini kami tuntun kepada karyawan agar mereka selalu berusaha teliti dan rapi dalam setiap proses kerja, mulai dari pencucian hingga penyetrikaan. Kami percaya bahwa keramahan dan kualitas hasil sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk melihat apakah strategi yang kami terapkan ini sudah efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kami melihat dari pelanggan yang kembali menggunakan jasa kami dan testimoni yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Karyawan juga turut mendukung ini dengan mengenali pelanggan tetap dan memberikan perhatian pribadi, sehingga kami bisa mengetahui apakah mereka puas atau tidak”.⁷⁴

⁷³ Tjiptono, *Pemasaran Jasa*.

⁷⁴ Sabilarasadi, S.H., *Pemilik dan pengelola usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

Dari wawancara peneliti dengan pemilik laundry yaitu Sabilarasadi, S.H mengatakan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak laundry mengutamakan pelayanan yang ramah, hasil cucian yang bersih dan harum, serta penyelesaian tepat waktu. Pengelola juga menekankan kepada karyawan agar bekerja dengan teliti dan rapi pada setiap tahap proses, karena menurutnya kualitas pelayanan dan hasil kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pengelola menilai keberhasilan strategi tersebut dari pelanggan yang kembali menggunakan jasa serta dari testimoni yang diberikan, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan.

Hal tersebut kemudian diperkuat oleh pernyataan Ester selaku karyawan Laundry Al Hijrah yang ketika diwawancarai menyatakan bahwa:

“Saya selalu berusaha mencuci pakaian dengan teliti, menjaga kebersihan, memastikan hasil setrika rapi dan wangi, serta mengerjakan sesuai waktu yang sudah disepakati agar pelanggan merasa puas dan tidak kecewa dengan hasilnya. Saya juga sudah bekerja sekitar 8 tahun sejak laundry ini berdiri, jadi sudah terbiasa dengan cara kerja di sini. Apabila ada keluhan dari pelanggan, saya akan mendengarkan dengan sabar tanpa membantah, kemudian meminta maaf dan segera memperbaiki kesalahan tersebut. Setelah itu, saya memberikan solusi sesuai arahan dari pemilik agar masalah bisa terselesaikan dengan baik”.⁷⁵

Dari wawancara yang dilakukan kepada Ester, mengatakan bahwa agar pelanggan merasa puas dengan hasil kerja karyawan, maka pekerjaan dilakukan secara teliti terutama dalam mencuci pakaian agar hasilnya bersih, rapi, dan wangi serta selesai tepat waktu. Pengalaman kerja selama 8 tahun juga membuat ia lebih memahami cara menjaga kualitas pekerjaan. Selain itu, ia juga memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap sabar saat menerima keluhan pelanggan, meminta maaf jika terjadi kesalahan, dan segera memperbaikinya. Sikap tersebut dilakukan agar pelanggan merasa dihargai, nyaman, dan tetap puas terhadap pelayanan yang diberikan.

⁷⁵ Ester, *Karyawan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hikma, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Saya sangat puas dengan hasil cucian dan pelayanan yang diberikan. Karyawan selalu mencuci pakaian dengan teliti, menjaga kebersihan, dan hasil setrikanya juga rapi. Selain itu, pelayanannya juga ramah. Pemilik dan karyawan laundry juga sudah mengenal saya, jadi mereka sudah tahu jenis layanan yang biasanya saya pilih, hal itu membuat saya merasa nyaman setiap kali datang. Saya sendiri sudah cukup lama menjadi pelanggan di laundry ini, sekitar 2 tahun. Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Namun, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, saran saya laundry ini menambahkan layanan antar-jemput pakaian untuk pelanggan baik pelanggan lama atau pelanggan yang baru ”.⁷⁶

Dari wawancara yang dilakukan kepada Hikma, menyatakan bahwa ia sebagai pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan hasil cucian yang diberikan oleh Laundry AL Hijrah. Pelanggan menilai karyawan bekerja dengan teliti sehingga pakaian menjadi bersih dan setrikaannya rapi. Selain itu, pelayanan yang ramah dari pemilik dan karyawan juga membuat pelanggan merasa nyaman. Pelanggan tersebut juga sudah cukup lama menggunakan jasa laundry tersebut, sehingga pemilik dan karyawan sudah mengenal kebutuhan pelanggannya. Meskipun pelayanan yang diberikan sudah baik, pelanggan menyarankan agar menambahkan layanan antar-jemput pakaian untuk pelanggan, baik yang sudah lama berlangganan atau yang baru.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Nurul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahyudi Abdulrahman selaku pemilik Laundry Nurul, yang mengatakan bahwa:

“Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kami berusaha memastikan pelayanan laundry berjalan dengan baik. Saya selalu mengingatkan karyawan agar bekerja dengan teliti saat mencuci dan menangani pakaian pelanggan agar tidak tertukar atau rusak. Selain itu, kami juga berusaha memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang kapan cucian mereka bisa selesai. Untuk melihat apakah strategi tersebut sudah efektif, biasanya kami melihat dari tanggapan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas, tidak ada

⁷⁶ Hikma, *Pelanggan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

keluhan, dan kembali menggunakan jasa laundry kami, berarti pelayanan yang kami berikan sudah berjalan dengan baik".⁷⁷

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Mahyudi Abdulrahman mengatakan bahwa, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pemilik memberikan arahan kepada karyawan untuk bekerja dengan teliti saat menangani pakaian pelanggan serta memberikan informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian cucian. Keberhasilan dari cara tersebut dapat dilihat dari tanggapan pelanggan, seperti tidak adanya keluhan dan pelanggan kembali menggunakan jasa laundry tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Marna selaku karyawan Laundry Nurul yang mengatakan bahwa:

“Agar pelanggan merasa puas dengan hasil kerja kami, kami mengikuti arahan dari pemilik untuk selalu bekerja dengan teliti saat mencuci pakaian pelanggan. Kami berusaha menjaga pakaian pelanggan dengan baik supaya tidak tertukar atau rusak selama proses pencucian. Kami juga memberi tahu pelanggan kapan cucian mereka biasanya selesai agar mereka bisa mengambilnya sesuai waktu yang sudah disampaikan. Dan jika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan, kami akan mendengarkan keluhan tersebut dengan baik lalu mencoba membantu mencari solusi agar masalahnya bisa diselesaikan. Saya bekerja di sini sudah setahun. Selama 1 tahun ini, saya semakin memahami cara kerja yang tepat dan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan yang datang”.⁷⁸

Dari wawancara yang dilakukan kepada Marna, mengatakan bahwa karyawan berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Agar pelanggan merasa puas dengan hasil kerja, karyawan berusaha bekerja dengan teliti saat mencuci dan menangani pakaian pelanggan agar hasil cucian tetap bersih dan tidak tertukar. Selain itu, karyawan juga memberikan informasi kepada pelanggan

⁷⁷ Mahyudi Abdulrahman, *Pemilik usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 13 Desember 2025

⁷⁸ Marna, *Karyawan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

mengenai waktu penyelesaian cucian. Jika terdapat keluhan, karyawan akan mendengarkan keluhan tersebut dan membantu mencari solusi agar pelanggan tetap merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Karyawan juga menyatakan bahwa ia sudah bekerja di laundry ini selama satu tahun, sehingga ia semakin memahami cara kerja yang tepat serta selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan yang datang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Heri, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Nurul, ia menjawab:

“Saya sudah menjadi pelanggan laundry ini selama 1 tahun, selama ini saya merasa cukup puas dengan hasil cucian dan pelayanan yang diberikan oleh laundry ini. Pakaian yang dicuci selalu bersih, rapi dan tidak pernah tertukar dengan milik pelanggan lain. Selain itu, karyawan juga memberikan informasi dengan jelas mengenai jadwal pengambilan cucian. Pelayanannya juga cukup ramah, sehingga saya merasa nyaman menggunakan jasa laundry di sini. Apabila terdapat pertanyaan atau masukan yang ingin disampaikan, pihak laundry juga menunjukkan kesediaan untuk mendengarkan dengan baik. Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, saran saya laundry ini menambahkan jam operasional yang lebih fleksibel, terutama pada malam hari. Hal ini karena sebagian pelanggan memiliki aktivitas kerja hingga malam sehingga baru memiliki waktu untuk datang ke laundry setelah pulang kerja. Dengan jam operasional yang lebih panjang, pelanggan akan lebih mudah mengakses layanan laundry tanpa khawatir datang ketika tempat sudah tutup”.⁷⁹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Heri, mengatakan bahwa ia sudah menjadi pelanggan selama 1 tahun, dan selama setahun itu ia merasa cukup puas dengan hasil cucian dan pelayanan yang diberikan oleh Laundry Nurul. Pelanggan menilai bahwa pakaian dicuci dengan bersih dan rapi serta tidak pernah tertukar dengan pakaian pelanggan lain. Selain itu, pelayanan yang ramah dan informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian cucian juga membuat pelanggan merasa nyaman menggunakan jasa laundry tersebut. Dan jika ada pertanyaan atau masukan dari pelanggan, pihak laundry juga menunjukkan keediaan untuk mendengarkan dengan

⁷⁹ Heri, *Pelanggan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

baik. Sebagai saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, pelanggan menyarankan agar Laundry Nurul menambahkan jam operasioanal, terutama pada malam hari, supaya pelanggan yang memiliki aktivitas sampai malam tetap bisa menggunakan layanan laundry.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry 27. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul, S,M selaku pemilik Laundry 27, yang mengatakan bahwa:

“Sebagai pemilik Laundry, strategi utama yang saya terapkan adalah menjaga kualitas hasil cucian tetap bersih, wangi, dan rapi. Saya juga menekankan kepada karyawan untuk selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada setiap pelanggan. Selain itu, kami juga menjaga komunikasi yang baik, misalnya dengan memberi informasi yang jelas mengenai waktu selesai cucian. Untuk mengukur keberhasilan strategi yang diterapkan, saya biasanya melihat dari jumlah pelanggan yang kembali menggunakan jasa laundry ini. Selain itu, kami juga memperhatikan feedback langsung dari pelanggan, baik saat mereka mengambil cucian maupun melalui pesan WhatsApp. Jika pelanggan jarang menyampaikan keluhan dan bahkan merekomendasikan laundry ini kepada orang lain, maka strategi yang diterapkan dapat dikatakan berjalan dengan baik”.⁸⁰

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Syamsul, S,M mengatakan bahwa, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan strategi utama yang diterapkan adalah menjaga kualitas hasil cucian tetap bersih, wangi, dan rapi. Selain itu, ia menekankan kepada karyawan untuk memberikan pelayanan ramah dan sopan kepada setiap pelanggan, serta menjaga komunikasi yang baik dengan memberikan informasi jelas mengenai waktu penyelesaian cucian. Keberhasilan strategi yang diterapkan biasanya dilihat dari jumlah pelanggan yang kembali menggunakan jasa laundry ini. Selain itu, juga diperhatikan feedback langsung dari pelanggan, baik saat mereka mengambil cucian maupun melalui pesan WhatsApp. Jika pelanggan jarang menyampaikan keluhan dan bahkan merekomendasikan laundry ini kepada orang lain, maka strategi yang diterapkan dapat dikatakan berjalan dengan baik.

⁸⁰ Syamsul, S,M, *Pemilik usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 21 Desember 2025

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Asma selaku karyawan Laundry 27 yang mengatakan bahwa:

“Saya sudah bekerja di Laundry ini selama 3 tahun, selama bekerja saya selalu berusaha menjaga kualitas cucian agar tetap bersih, wangi, dan rapi sesuai standar yang diterapkan oleh pemilik. Saya juga memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta memberikan informasi jelas mengenai waktu penyelesaian cucian dan cara pengolahan pakaian agar pelanggan merasa tenang. Untuk menangani keluhan pelanggan, baik saat mereka datang langsung maupun melalui WhatsApp, saya selalu mendengarkan dengan seksama. Jika ada kekurangan dari pihak kami, saya meminta maaf dan segera mencari solusi atau melaporkannya kepada pemilik untuk ditindaklanjuti. Semua ini saya lakukan agar pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga tetap mau menggunakan jasa kami bahkan merekomendasikannya kepada orang lain”.⁸¹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Asma, mengatakan bahwa ia telah bekerja selama 3 tahun di Laundry 27. Untuk membuat pelanggan merasa puas dengan hasil kerjanya, ia selalu menjaga cucian agar tetap bersih, wangi dan rapi sesuai standar, serta memberikan pelayanan dan informasi yang baik dan jika ada keluhan dari pelanggan, akan didengarkan dengan seksama, meminta maaf jika ada kekurangan dan mencari solusi atau melaporkannya ke pemilik laundry. Tujuannya agar pelanggan tidak hanya puas dengan hasil kerja, tetapi juga merasa dihargai dan tetap mempercayai layanan laundry tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry 27, ia menjawab:

“Saya merasa sangat puas dengan layanan laundry ini. Saya sudah jadi pelanggan tetap selama satu tahun, awalnya memilih tempat ini karena lokasinya dekat dari rumah saya. Hasil cuciannya selalu bersih, harum dan rapi, karyawan disini juga ramah dan selalu memberikan informasi jelas tentang jadwal pengambilan cucian. Untuk membuat pelayanan semakin baik, saya menyarankan pihak laundry membuat sistem secara daring melalui aplikasi atau website resmi. Dengan begitu, kita bisa melakukan pemesanan dan mengecek status cucian kapan saja, tanpa harus menghubungi pihak

⁸¹ Asma, *Karyawan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

laundry secara langsung. Ini akan membuat proses lebih praktis dan efisien bagi para pelanggan”.⁸²

Dari wawancara yang dilakukan kepada Agus, mengatakan bahwa ia sangat puas dengan hasil cucian dan layanan yang diberikan Laundry 27. Ia telah menjadi pelanggan tetap selama satu tahun. Selama menjadi pelanggan, ia mengaku hasil cucian selalu memenuhi harapan karena bersih, harum dan rapi. Selain itu, karyawan juga selalu ramah dan konsisten menyampaikan informasi jelas mengenai jadwal pengambilan cucian. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya, pelanggan menyarankan agar pihak laundry membuat sistem pemesanan secara daring melalui aplikasi atau website resmi. Menurutnya, dengan adanya sistem tersebut, pelanggan dapat melakukan pemesanan dan mengecek status cucian kapan saja sesuai kebutuhan, tanpa harus menghubungi pihak laundry secara langsung. Tujuannya adalah untuk membuat proses layanan menjadi lebih praktis dan efisien bagi pelanggan.

Sabilarasadi, S.H Selaku Pemilik dari Laundry Al Hijrah. Ketika di wawancarai beliau mengatakan bahwa :

“Kami memiliki standar operasional kerja dan selalu melakukan pengecekan ulang sebelum cucian diserahkan ke pelanggan. Karyawan kami mengikuti prosedur ini dengan disiplin dan menjalani evaluasi rutin agar kualitas tetap stabil dan tidak mengalami penurunan. Untuk memastikan kualitas produk dan layanan tetap terjaga, kami menjaga kualitas detergen dan pewangi yang digunakan agar hasil cucian tetap bersih dan wangi tahan lama. Selain itu, kami menekankan ketelitian dalam mencuci dan menyetrika. Karyawan bekerja sesuai prosedur tanpa mengurangi langkah penting dalam kerja agar hasil tetap maksimal”.⁸³

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Sabilarasadi, S.H mengatakan bahwa, usaha tersebut memiliki standar operasional kerja yang jelas dalam menjalankan proses pencucian. Pemilik usaha menyatakan bahwa setiap

⁸² Agus, *Pelanggan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

⁸³ Sabilarasadi, S.H, *Pemilik usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

karyawan diwajibkan mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan serta melakukan pengecekan ulang sebelum cucian diserahkan kepada pelanggan. Selain itu, pemilik usaha juga menjelaskan bahwa kualitas detergen dan pewangi yang digunakan selalu dijaga agar hasil cucian tetap bersih dan wangi tahan lama. Karyawan juga dituntut untuk bekerja dengan teliti dalam proses mencuci maupun menyetrika agar kualitas layanan tetap maksimal dan tidak mengalami penurunan. Dengan adanya penerapan prosedur tersebut, diharapkan kepuasan pelanggan dapat terus terjaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ester, yang merupakan karyawan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Untuk memastikan kualitas selalu terjaga, saya mengikuti standar operasional kerja mulai dari pemilahan pakaian, perekaman di cctv, pencucian, pengeringan, hingga penyetrikaan. Setelah itu saya melakukan pengecekan ulang sebelum cucian di packing dan diserahkan ke pelanggan untuk memastikan tidak ada kesalahan. Agar tetap konsisten, standar kualitas dijaga dengan disiplin kerja dan evaluasi rutin dari pemilik usaha. Kami menggunakan detergen dan pewangi berkualitas serta tetap teliti di setiap tahap kerja agar hasilnya selalu sesuai harapan pelanggan”.⁸⁴

Dari wawancara yang dilakukan kepada Ester, mengatakan bahwa dalam menjaga kualitas layanan, setiap karyawan diwajibkan mengikuti standar operasional kerja yang telah ditetapkan oleh usaha. Proses kerja dilakukan secara sistematis mulai dari pemilahan pakaian, pencucian, pengeringan, hingga proses penyetrikaan. Selain itu, sebelum cucian dikemas dan diserahkan kepada pelanggan, karyawan melakukan pengecekan ulang untuk memastikan tidak ada kesalahan atau kekurangan dalam hasil cucian. Disiplin kerja serta evaluasi rutin dari pemilik usaha juga menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi kalitas layanan. Penggunaan detergen dan pewangi yang berkualitas serta ketelitian karyawan pada setiap tahapan kerja menunjukkan komitmen usaha dalam memberikan hasil cucian yang bersih, rapi, dan sesuai dengan harapan pelanggan.

⁸⁴ Ester, Karyawan *usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hikma, yang merupakan pelanggan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Menurut saya, konsistensi hasil cucian sangat baik. Ini karena menurut informasi dari karyawan, mereka mengikuti standar operasional kerja mulai dari pemilahan hingga pengecekan ulang sebelum di packing dan diserahkan ke pelanggan, seperti yang diatur pemilik dengan evaluasi rutin agar kualitas tidak pernah turun. Saya jarang sekali mengalami masalah dengan hasil cucian. Tetapi, jika kualitas layanan menurun saya pasti akan tetap bertahan dulu dan memberikan masukan langsung. Saya merasa sudah punya hubungan baik dengan pemilik dan karyawan, mereka selalu mendengarkan keluhan dengan sabar, meminta maaf dan segera memperbaiki kesalahan, jadi saya yakin mereka akan cepat mengatasi masalahnya sebelum saya berpikir untuk berpindah”.⁸⁵

Dari wawancara yang dilakukan kepada Hikma, mengatakan bahwa konsistensi hasil cucian di Laundry Al Hijrah sangat baik karena karyawan menjalankan standar operasional kerja mulai dari pemilahan hingga pengecekan ulang sebelum cucian diserahkan kepada pelanggan serta adanya evaluasi rutin dari pemilik usaha. Responden juga menyampaikan bahwa ia jarang mengalami masalah dengan hasil cucian. Apabila terjadi penurunan kualitas layanan, ia menyatakan akan tetap bertahan terlebih dahulu dan memberikan masukan secara langsung karena merasa telah memiliki hubungan yang baik dengan pemilik dan karyawan yang bersedia mendengarkan keluhan serta berusaha memperbaiki kesalahan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Nurul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahyudi Abdulrahman selaku pemilik Laundry Nurul, yang mengatakan bahwa:

“Untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan di laundry ini, kami rutin mengecek hasil setrika dan kebersihan pakaian sebelum diserahkan kepada pelanggan. Setiap pakaian diperiksa kembali agar tidak ada yang kusut atau kurang rapi serta kurang bersih, sehingga kualitas tetap terjaga dan pelanggan tidak kecewa. Untuk memastikan kualitas produk dan layanan tetap terjaga, kami menggunakan produk pencuci yang berkualitas agar hasil cucian

⁸⁵ Hikma, *Pelanggan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

lebih bersih dan wangi tahan lama. Selain itu, kami sangat menjaga ketepatan waktu pengerjaan, karena kami tahu pelanggan tidak ingin cucian mereka terlambat selesai.⁸⁶

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Mahyudi Abdulrahman mengatakan bahwa, untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan, pihak laundry melakukan pengecekan terhadap hasil setrika dan kebersihan sebelum diserahkan kepada pelanggan. Selain itu, penggunaan produk pencuci yang berkualitas serta menjaga ketepatan waktu pengerjaan juga menjadi upaya yang dilakukan agar hasil cucian tetap bersih, rapi dan pelanggan tidak merasa kecewa.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Marna selaku karyawan Laundry Nurul yang mengatakan bahwa:

“Untuk memastikan kualitas selalu terjaga dari awal hingga akhir proses pengerjaan, saya selalu mengikuti prosedur yang sudah ditentukan, menggunakan produk yang telah disediakan, dan selalu mengecek kembali hasil cucian sebelum diserahkan. Hal ini dilakukan agar tidak ada kesalahan atau pakaian yang kurang rapi. Agar standar kualitas tetap konsisten, saya bekerja sesuai prosedur setiap hari dan tidak terburu-buru agar hasil tetap maksimal. Saya juga memastikan hasil setrika benar-benar rapi sebelum diserahkan ke pelanggan”.⁸⁷

Dari wawancara yang dilakukan kepada Marna, mengatakan bahwa untuk menjaga kualitas produk dan layanan, karyawan menjalankan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Selain itu, karyawan juga menggunakan produk pencuci yang telah disediakan serta melakukan pengecekan kembali terhadap hasil cucian sebelum diserahkan kepada pelanggan. Hal ini dilakukan untuk memastikan tidak ada kesalahan dan pakaian yang diterima pelanggan dalam keadaan bersih serta rapi. Karyawan juga berusaha bekerja dengan teliti dan tidak terburu-buru agar standar kualitas layanan tetap konsisten.

⁸⁶ Mahyudi Abdulrahman, *Pemilik usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 13 Desember 2025

⁸⁷ Marna, *Karyawan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Heri, yang merupakan pelanggan Laundry Nurul, ia menjawab:

“Menurut saya, konsistensi hasil cucian selalu bersih dan rapi setiap kali menggunakan laundry ini. Saya jarang mengalami masalah, dan selama ini pelayanannya stabil dan tidak pernah mengecewakan, sehingga saya tetap bertahan karena sudah percaya dengan kualitas dan tanggung jawab mereka”.⁸⁸

Dari wawancara yang dilakukan kepada Heri, mengatakan bahwa konsistensi hasil cucian laundry tersebut selalu bersih dan rapi setiap kali digunakan. Ia juga menyampaikan bahwa selama ini jarang mengalami masalah karena pelayanan yang diberikan dinilai stabil dan tidak pernah mengecewakan. Oleh karena itu, ia memilih tetap bertahan menggunakan jasa laundry tersebut karena sudah percaya terhadap kualitas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak laundry.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry 27. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul, S,M selaku pemilik Laundry 27, yang mengatakan bahwa:

“Jadi, upaya kami dalam menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan di laundry ini adalah, kami memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang harus diikuti oleh seluruh karyawan, mulai dari pemisahan pakaian berdasarkan warna dan jenis kain, penggunaan detergen dengan takaran yang tepat, hingga proses penyetrikaan dan pelipatan. Sebelum cucian diserahkan kepada pelanggan, selalu dilakukan pengecekan akhir untuk memastikan tidak ada pakaian yang tertinggal atau kurang rapi. Untuk memastikan kualitas produk dan layanan tetap terjaga saya selalu mengingatkan karyawan bahwa kualitas adalah prioritas utama. Walaupun sedang banyak cucian, kami tidak boleh mengurangi standar kebersihan dan kerapian. Selain itu, kami menjaga harga tetap stabil dan sesuai dengan kualitas yang diberikan agar pelanggan merasa puas dan tidak tertarik untuk mencoba laundry lain”.⁸⁹

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Syamsul, S,M mengatakan bahwa, usaha laundry menjaga kualitas produk dan layanan dengan

⁸⁸ Heri, *Pelanggan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

⁸⁹ Syamsul, S,M, *Pemilik usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 21 Desember 2025

menerapkan SOP yang harus diikuti oleh semua karyawan. Prosesnya dimulai dari memisahkan pakaian berdasarkan warna dan jenis kain, menggunakan detergen dengan takaran yang tepat, hingga menyetrika dan melipat pakaian dengan rapi. Sebelum pakaian diberikan kepada pelanggan, dilakukan pengecekan akhir untuk memastikan semua pakaian bersih, rapi, dan tidak ada yang tertinggal. Selain itu, pemilik selalu mengingatkan karyawan bahwa kualitas adalah prioritas utama, serta menjaga harga tetap stabil agar pelanggan merasa puas dan tetap menggunakan jasa laundry tersebut.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Asma selaku karyawan Laundry 27 yang mengatakan bahwa:

“Untuk memastikan kualitas produk dan layanan selalu terjaga, saya mengikuti SOP dengan disiplin, melakukan pengecekan ulang sebelum pakaian diserahkan, dan memastikan tidak ada pakaian yang tertukar. Kami juga menjaga kebersihan tempat kerja agar proses pencucian tetap higienis. Untuk mempertahankan standar kualitas agar tetap konsisten, kami saling mengingatkan antar karyawan jika ada yang kurang teliti. Walaupun sedang ramai, kami tetap bekerja sesuai prosedur dan tidak tergesa gesa agar kualitas tidak menurun”.⁹⁰

Dari wawancara yang dilakukan kepada Asma, mengatakan bahwa kualitas produk dan layanan laundry dijaga dengan mengikuti SOP secara disiplin dan melakukan pengecekan ulang sebelum pakaian diberikan kepada pelanggan agar tidak ada pakaian yang tertukar. Selain itu, kebersihan tempat kerja juga dijaga agar proses pencucian tetap higienis. Untuk menjaga kualitas tetap konsisten, karyawan saling mengingatkan jika ada yang kurang teliti. Meskipun pekerjaan sedang ramai, mereka tetap bekerja sesuai prosedur dan tidak terburu-buru agar kualitas layanan tidak menurun.

⁹⁰ Asma, *Karyawan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry 27, ia menjawab:

“Hasil cucianya cukup konsisten. Jarang sekali ada masalah, dan jika ada biasanya langsung diperbaiki. Karena saya sudah percaya dengan pemilik dan karyawannya. Mereka biasanya mau menerima kritik dan segera memperbaiki kesalahan”.⁹¹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Agus, mengatakan bahwa hasil cucian dari laundry cukup konsisten dan jarang mengalami masalah. Jika terjadi kesalahan, pihak laundry langsung memperbaikinya dengan cepat. Pelanggan juga percaya kepada pemilik dan karyawan karena mereka bersikap terbuka terhadap kritik dan saran, serta mau segera memperbaiki kesalahan yang terjadi.

Sabilarasadi, S.H Selaku Pemilik dari Laundry Al Hijrah. Ketika di wawancarai beliau mengatakan bahwa :

“Kami bersikap jujur dan transparan mengenai harga serta bertanggung jawab jika ada kesalahan. Karyawan juga dilatih untuk bersikap jujur terhadap pelanggan dan segera memperbaiki kesalahan apabila terjadi, sehingga pelanggan merasa aman dan percaya. Agar kepercayaan pelanggan terhadap laundry ini tetap terpelihara kami menjaga komunikasi yang baik dan konsisten dalam pelayanan setiap hari. Karyawan dilatih untuk bersikap sopan, terbuka dalam menjelaskan proses kerja, serta menghargai setiap pelanggan tanpa membedakan”.⁹²

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Sabilarasadi, S.H mengatakan bahwa kepercayaan pelanggan dijaga melalui sikap jujur dan transparan dalam memberikan informasi, terutama mengenai harga dan proses layanan. Selain itu, adanya tanggung jawab untuk memperbaiki kesalahan juga menjadi faktor penting agar pelanggan merasa aman dan percaya. Kepercayaan tersebut kemudian dijaga dengan cara mempertahankan komunikasi yang baik, memberikan pelayanan yang konsisten, serta bersikap sopan dan terbuka kepada pelanggan. Dengan

⁹¹ Agus, *Pelanggan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

⁹² Sabilarasadi, S.H, *Pemilik usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

perlakuan yang ramah dan tanpa membedakan pelanggan, kepercayaan yang sudah terbentuk dapat terus terpelihara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ester, yang merupakan karyawan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Saya membangun kepercayaan dengan bersikap jujur dan bertanggung jawab terhadap pakaian pelanggan. Saya juga menjelaskan harga secara transparan tanpa ada biaya tersembunyi sehingga pelanggan merasa aman. Saya selalu terbuka menjelaskan kondisi pakaian dan proses kerja kepada pelanggan. Jika ada kendala, saya menyampaikannya dengan jujur agar hubungan tetap baik dan tidak terjadi kesalahpahaman”.⁹³

Dari wawancara yang dilakukan kepada Ester, mengatakan bahwa kepercayaan pelanggan dibangun melalui sikap jujur, tanggung jawab, dan keterbukaan dalam memberikan layanan. Kejujuran ditunjukkan dengan menjelaskan harga secara transparan tanpa adanya biaya tersembunyi sehingga pelanggan merasa aman. Selain itu, komitmen dan keterbukaan juga terlihat dari kesediaan untuk menjelaskan kondisi pakaian serta proses kerja kepada pelanggan. Jika terjadi kendala, hal tersebut disampaikan secara jujur agar tidak terjadi kesalahpahaman dan hubungan dengan pelanggan tetap terjaga dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hikma, yang merupakan pelanggan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Ya, laundry ini selalu menepati janji sesuai yang dijanjikan. Waktu selesai selalu tepat, bahkan pernah siap lebih cepat ketika saya sedang terburu-buru. Karyawan bekerja efisien agar tidak terjadi keterlambatan, dan pemilik juga menjaga ketepatan waktu sebagai bagian dari standar pelayanan mereka. Tingkat kepercayaan saya sangat besar terhadap laundry ini dalam menangani pakaian dengan aman dan hati-hati. Karyawan selalu bersikap jujur dan bertanggung jawab. Bahkan pernah memberi tahu saya jika ada potensi kerusakan pada bahan pakaian sebelum mencucinya, seperti yang diajarkan pemilik untuk menjaga keamanan barang pelanggan. Hal ini membuat saya semakin percaya”.⁹⁴

⁹³ Ester, *Karyawan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

⁹⁴ Hikma, *Pelanggan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

Dari wawancara yang dilakukan kepada Hikma, mengatakan bahwa laundry tersebut dikenal sangat disiplin dalam menepati janji kepada pelanggan. Proses pengerjaan pakaian selalu selesai sesuai waktu yang telah ditentukan, bahkan terkadang lebih cepat ketika pelanggan membutuhkan layanan yang mendesak. Hal ini menunjukkan adanya manajemen waktu yang baik serta kerja sama yang efisien dari para karyawan. Selain itu, tingkat kepercayaan pelanggan terhadap laundry ini juga sangat tinggi. Pelanggan menyampaikan bahwa karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab, jujur, dan berhati-hati dalam menangani setiap pakaian. Mereka tidak hanya fokus pada hasil cucian yang bersih, tetapi juga menjaga kualitas dan keamanan bahan pakaian. Jika terdapat risiko kerusakan pada jenis kain tertentu, karyawan akan terlebih dahulu menginformasikannya kepada pelanggan sebelum proses pencucian dilakukan. Sikap profesional yang diterapkan oleh pemilik dan seluruh karyawan menjadikan laundry ini memiliki standar pelayanan yang baik. Hal tersebut membuat pelanggan merasa aman, nyaman, dan semakin percaya untuk terus menggunakan jasa laundry ini.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Nurul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahyudi Abdulrahman selaku pemilik Laundry Nurul, yang mengatakan bahwa:

“Kami selalu bersikap amanah dan menjaga barang pelanggan dengan baik. Pakaian pelanggan kami perlakukan dengan hati-hati agar tidak rusak atau tertukar. Kepercayaan pelanggan sangat penting bagi kami. Untuk menjaga agar kepercayaan pelanggan tetap terpelihara, kami memberikan pelayanan yang konsisten setiap hari, tidak membedakan pelanggan, dan selalu berusaha tidak mengecewakan mereka. Jika ada kesalahan, kami siap bertanggung jawab dan memperbaikinya”.⁹⁵

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Mahyudi Abdulrahman mengatakan bahwa, kepercayaan pelanggan dibangun melalui sikap jujur dan transparan dalam memberikan informasi, terutama mengenai harga dan proses

⁹⁵ Mahyudi Abdulrahman, *Pemilik usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 13 Desember 2025

layanan. Selain itu, adanya tanggung jawab untuk memperbaiki kesalahan juga menjadi faktor penting agar pelanggan merasa aman dan percaya. Kepercayaan tersebut kemudian dijaga dengan cara mempertahankan komunikasi yang baik, memberikan pelayanan yang konsisten, serta bersikap sopan dan terbuka kepada pelanggan. Dengan perlakuan yang ramah dan tanpa membedakan pelanggan, kepercayaan yang sudah terbentuk dapat terus terpelihara.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Marna selaku karyawan Laundry Nurul yang mengatakan bahwa:

“Saya menjaga pakaian pelanggan dengan baik agar tidak tertukar atau rusak. Saya bekerja dengan jujur dan amanah karena itu penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Untuk menunjukkan komitmen dan keterbukaan, saya memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengerjaan dan kondisi pakaian. Jika ada kendala, saya menyampaikannya dengan jujur dan bertanggung jawab”.⁹⁶

Dari wawancara yang dilakukan kepada Marna, mengatakan bahwa kepercayaan pelanggan dibangun dengan menjaga pakaian pelanggan dengan baik agar tidak tertukar atau rusak. Selain itu, sikap jujur dan amanah dalam bekerja juga menjadi hal penting karena dapat membuat pelanggan merasa yakin dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Komitmen dan keterbukaan ditunjukkan dengan memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengerjaan serta kondisi pakaian. Jika terjadi kendala, hal tersebut disampaikan secara jujur dan bertanggung jawab sehingga pelanggan tetap merasa dihargai dan tidak terjadi kesalahpahaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Heri, yang merupakan pelanggan Laundry Nurul, ia menjawab:

“Ya, laundry ini selalu tepat waktu dan hasilnya sesuai dengan yang dijanjikan saat awal. Saya sangat percaya karena pakaian saya selalu dijaga dengan baik dan tidak pernah tertukar atau rusak”.⁹⁷

⁹⁶ Marna, *Karyawan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

⁹⁷ Heri, *Pelanggan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

Dari wawancara yang dilakukan kepada Heri, mengatakan bahwa laundry mampu menepati janji layanan dengan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan memberikan hasil yang sesuai dengan yang dijanjikan sejak awal. Hal ini membuat pelanggan merasa puas dan yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, tingkat kepercayaan pelanggan menjadi tinggi karena pakaian mereka selalu dijaga dengan baik serta tidak pernah tertukar atau rusak selama proses laundry.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry 27. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul, S,M selaku pemilik Laundry 27, yang mengatakan bahwa:

“Kami bersikap transparan mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian. Jika ada noda yang sulit hilang, kami akan memberi tahu pelanggan terlebih dahulu. Jika terjadi kesalahan, kami bertanggung jawab dan berusaha memperbaikinya. Kejujuran dan tanggung jawab adalah kunci membangun kepercayaan. Untuk menjaga agar kepercayaan pelanggan tetap terpelihara, kami menjaga konsistensi pelayanan, tidak membedakan pelanggan lama maupun baru, dan tetap ramah dalam setiap situasi. Selain itu, kami berusaha menepati janji waktu penyelesaian cucian karena ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan”.⁹⁸

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Syamsul, S,M mengatakan bahwa, kepercayaan pelanggan dibangun melalui sikap transparan dalam memberikan informasi mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian. Selain itu, pelanggan juga diberi tahu terlebih dahulu jika terdapat noda yang sulit dihilangkan sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman. Jika terjadi kesalahan, pihak laundry bertanggung jawab dan berusaha memperbaikinya. Hal ini menunjukkan bahwa kejujuran dan tanggung jawab menjadi kunci dalam membangun kepercayaan pelanggan. Kepercayaan tersebut kemudian dijaga dengan memberikan pelayanan yang konsisten kepada semua pelanggan tanpa membedakan, baik pelanggan lama maupun baru. Sikap ramah dalam melayani serta usaha untuk selalu

⁹⁸ Syamsul, S,M, *Pemilik usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 21 Desember 2025

menepati janji waktu penyelesaian cucian juga menjadi cara penting untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Asma selaku karyawan Laundry 27 yang mengatakan bahwa:

“Saya bersikap jujur dan terbuka, misalnya jika ada noda yang sulit hilang saya akan memberitahukan. Saya juga menjaga pakaian pelanggan dengan hati-hati agar tidak rusak. Untuk menunjukkan komitmen dan keterbukaan kepada pelanggan, kami memberikan informasi yang jelas tentang estimasi waktu selesai dan segera menghubungi pelanggan jika cucian sudah bisa diambil. Jika ada kendala, kami tidak menutupinya”.⁹⁹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Asma, mengatakan bahwa karyawan membangun kepercayaan pelanggan dengan bersikap jujur dan terbuka dalam bekerja. Misalnya, karyawan akan memberitahukan kepada pelanggan jika terdapat noda yang sulit dihilangkan serta menjaga pakaian pelanggan dengan hati-hati agar tidak rusak. Selain itu, karyawan juga menunjukkan komitmen dan keterbukaan dengan memberikan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu selesai dan menghubungi pelanggan ketika cucian sudah dapat diambil. Jika terjadi kendala, karyawan tidak menutupinya tetapi menyampaikannya secara jujur kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap tanggung jawab dan keterbukaan dari karyawan sangat penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry 27, ia menjawab:

“Iya, biasanya selesai tepat waktu sesuai yang diinformasikan saat awal. Saya cukup percaya dengan laundry ini, karena pakain saya selalu kembali dalam kondisi baik dan tidak pernah tertukar”.¹⁰⁰

Dari wawancara yang dilakukan kepada Agus, mengatakan bahwa laundry mampu menepati janji layanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Hal ini

⁹⁹ Asma, *Karyawan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

¹⁰⁰ Agus, *Pelanggan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 202

terlihat dari proses pengerjaan cucian yang biasanya selesai tepat waktu sesuai dengan informasi yang disampaikan sejak awal. Ketepatan waktu tersebut membuat pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, tingkat kepercayaan pelanggan juga cukup tinggi karena pakaian yang diserahkan selalu kembali dalam kondisi baik dan tidak pernah tertukar. Hal ini menunjukkan bahwa pihak laundry mampu menjaga pakaian pelanggan dengan baik sehingga pelanggan merasa aman menggunakan layanan tersebut.

Sabilarasadi, S.H Selaku Pemilik dari Laundry Al Hijrah. Ketika di wawancarai beliau mengatakan bahwa :

“Kami memberikan bonus atau diskon untuk pelanggan tetap sebagai apresiasi. Karyawan juga mendukung program ini dengan mengenali pelanggan tetap dan memberikan layanan terbaik tanpa membedakan perlakuan. Aspek yg paling kami prioritaskan adalah kualitas hasil cucian karena itu adalah hal utama yang dinilai pelanggan. Karyawan bekerja efisien agar harga tetap terjangkau tanpa mengorbankan kualitas yang sudah ditetapkan standar usaha”.¹⁰¹

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Sabilarasadi, S.H mengatakan bahwa, upaya yang dilakukan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan adalah dengan memberikan bonus atau diskon kepada pelanggan tetap sebagai bentuk apresiasi. Selain itu, karyawan juga mendukung hal tersebut dengan mengenali pelanggan tetap dan tetap memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakan. Selain memberikan nilai tambah, pihak laundry juga memiliki prioritas dalam pelayanan, yaitu menjaga kualitas hasil cucian. Hal ini karena kualitas cucian menjadi hal utama yang dinilai oleh pelanggan. Oleh karena itu, karyawan bekerja secara efisien agar harga tetap terjangkau, tetapi kualitas layanan dan hasil cucian tetap terjaga sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

¹⁰¹ Sabilarasadi, S.H, *Pemilik usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ester, yang merupakan karyawan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Saya memberikan layanan ramah dan hasil kerja terbaik tanpa membedakan pelanggan. Untuk pelanggan tetap, kami memberikan perhatian khusus dan diskon sesuai program yang sudah ditentukan pemilik. Untuk memastikan harga, kualitas, dan kemudahan layanan tetap seimbang, saya bekerja efisien agar harga tetap terjangkau tanpa mengurangi kualitas. Kami lebih memprioritaskan hasil cucian yang baik agar pelanggan merasa biaya yang dibayarkan sepadan”.¹⁰²

Dari wawancara yang dilakukan kepada Ester, mengatakan bahwa karyawan memberikan nilai tambah kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang ramah dan hasil kerja yang terbaik kepada semua pelanggan tanpa membedakan. Selain itu, pelanggan tetap juga mendapatkan perhatian khusus serta diskon sesuai dengan program yang telah ditetapkan oleh pemilik usaha. Karyawan juga berusaha menjaga keseimbangan antara harga, kualitas, dan kemudahan layanan dengan bekerja secara efisien agar harga tetap terjangkau tanpa mengurangi kualitas hasil cucian. Prioritas utama tetap diberikan pada kualitas hasil cucian sehingga pelanggan merasa bahwa biaya yang mereka bayarkan sepadan dengan layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hikma, yang merupakan pelanggan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Saya merasa layanan yg diberikan sangat sepadan dengan biaya yg dikeluarkan. Harga tetap terjangkau karena karyawan bekerja efisien tanpa mengurangi kualitas, dan pemilik juga lebih memprioritaskan hasil cucian daripada keuntungan semata, jadi tidak ada biaya tersembunyi sama sekali dan semuanya dijelaskan secara transparan. Menurut saya, keunggulan yang membuat laundry ini berbeda dari laundry lain yg pernah saya tempati, adalah komunikasi yang baik dan perlakuan yg adil tanpa membedakan pelanggan. Karyawan selalu ramah, bisa mengingat pelanggan tetap dan menyapa dengan hangat. Sedangkan pemilik juga menjaga hubungan baik dengan semua

¹⁰² Ester, *Karyawan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

pelanggan dan transparan tentang segala hal, sehingga membuat pelanggan merasa dihargai”.¹⁰³

Dari wawancara yang dilakukan kepada Hikma, mengatakan bahwa pelanggan merasa layanan yang diberikan laundry sudah sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Hal ini karena harga yang ditawarkan tetap terjangkau, sementara kualitas hasil cucian tetap terjaga. Karyawan juga bekerja secara efisien sehingga biaya tetap stabil tanpa mengurangi kualitas layanan. Selain itu, tidak adanya biaya tersembunyi dan penjelasan yang transparan membuat pelanggan merasa lebih yakin terhadap layanan yang diberikan. Selain dari segi harga dan kualitas, keunggulan lain yang dirasakan pelanggan adalah komunikasi yang baik serta perlakuan yang adil kepada semua pelanggan. Karyawan bersikap ramah, mengenali pelanggan tetap, dan menyapa mereka dengan hangat sehingga tercipta hubungan yang lebih dekat. Pemilik juga menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan bersikap transparan dalam memberikan informasi, sehingga pelanggan merasa dihargai dan nyaman menggunakan layanan laundry tersebut.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Nurul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahyudi Abdulrahman selaku pemilik Laundry Nurul, yang mengatakan bahwa:

“Kami memberikan promo paket hemat agar pelanggan bisa mencuci lebih banyak dengan harga lebih terjangkau. Selain itu, kami juga menyediakan layanan antar-jemput untuk memudahkan pelanggan yang sibuk atau tidak sempat datang langsung. Dari beberapa aspek yang ada, kecepatan dan kualitas menjadi prioritas utama kami. Kami ingin pelanggan mendapatkan hasil yang bersih dan rapi tanpa harus menunggu terlalu lama”.¹⁰⁴

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Mahyudi Abdulrahman mengatakan bahwa, laundry tersebut berusaha memberikan nilai tambah kepada pelanggan melalui dua cara utama: menawarkan promo paket hemat agar pelanggan

¹⁰³ Hikma, *Pelanggan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

¹⁰⁴ Mahyudi Abdulrahman, *Pemilik usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 13 Desember 2025

bisa mencuci lebih banyak dengan harga lebih terjangkau, serta menyediakan layanan antar-jemput untuk memudahkan pelanggan yang sibuk atau tidak sempat datang langsung. Selain itu, layanan ini memprioritaskan kecepatan dan kualitas pengerjaan sebagai aspek utama, dengan tujuan agar pelanggan mendapatkan hasil cucian yang bersih dan rapi tanpa harus menunggu terlalu lama. Secara keseluruhan, layanan ini berfokus pada memberikan kenyamanan, nilai ekonomi, serta hasil yang memuaskan dan efisien bagi pelanggan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Marna selaku karyawan Laundry Nurul yang mengatakan bahwa:

“Saya menginformasikan adanya promo paket hemat dan layanan antar-jemput agar pelanggan merasa lebih terbantu dan mendapatkan keuntungan lebih. Untuk memastikan harga, kualitas, dan kemudahan layanan tetap seimbang, saya memastikan pekerjaan selesai tepat waktu dengan hasil yang rapi, sehingga pelanggan merasa harga yang dibayar sesuai dengan kualitas yang diterima”.¹⁰⁵

Dari wawancara yang dilakukan kepada Marna, mengatakan bahwa untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan, karyawan menginformasikan adanya promo paket hemat dan layanan antar-jemput, sehingga pelanggan merasa lebih terbantu dan mendapatkan keuntungan lebih. Selain itu, untuk memastikan keseimbangan antara harga, kualitas, dan kemudahan, karyawan memastikan pekerjaan selesai tepat waktu dengan hasil yang rapi, sehingga pelanggan merasa bahwa harga yang dibayarkan sesuai dengan kualitas yang diterima. Karyawan berfokus pada memberikan keuntungan dan kemudahan bagi pelanggan, serta memastikan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Heri, yang merupakan pelanggan Laundry Nurul, ia menjawab:

¹⁰⁵ Marna, *Karyawan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

“Harga yang ditawarkan terjangkau dan sesuai dengan kualitas yang diberikan. Menurut saya, keunggulan laundry ini dibanding dengan laundry lain yg pernah saya tempati adalah, pelayanan yang cepat, hasil rapi, harga terjangkau serta adanya layanan antar-jemput dan promo paket hemat”.¹⁰⁶

Dari wawancara yang dilakukan kepada Heri, mengatakan bahwa menurut pelanggan, harga yang ditawarkan terjangkau dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, keunggulan laundry ini dibandingkan yang lain adalah pelayanan yang cepat, hasil cucian yang rapi, harga yang terjangkau, serta adanya layanan antar-jemput dan promo paket hemat. Pelanggan menilai layanan yang diberikan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan, dan menganggap berbagai keunggulan tersebut membuat laundry ini lebih menarik dibandingkan yang lain.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry 27. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul, S,M selaku pemilik Laundry 27, yang mengatakan bahwa:

“Kami memberikan pewangi premium yang tahan lama, melipat pakaian dengan rapi, dan menyediakan layanan express. Untuk pelanggan tetap, kadang kami memberikan bonus cuci gratis setelah beberapa kali transaksi. Dari beberapa aspek yang paling kami prioritaskan adalah hasil cucian. Setelah itu barulah ketepatan waktu. Harga kami sesuaikan agar tetap terjangkau namun tidak mengorbankan kualitas”.¹⁰⁷



Gambar 3.5 Pewangi/parfum premium yang digunakan

¹⁰⁶ Heri, *Pelanggan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

¹⁰⁷ Syamsul, S,M, *Pemilik usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 21 Desember 2025

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Syamsul, S,M mengatakan bahwa, untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan, pemilik menyediakan pewangi premium yang tahan lama, melipat pakaian dengan rapi, menyediakan layanan express, dan kadang memberikan bonus cuci gratis kepada pelanggan tetap setelah beberapa kali transaksi. Selain itu, dari aspek harga, kecepatan pengerjaan, dan kualitas hasil cucian, pemilik memprioritaskan kualitas hasil cucian sebagai hal yang paling utama, diikuti oleh ketepatan waktu. Harga juga disesuaikan agar tetap terjangkau namun tidak mengorbankan kualitas layanan yang diberikan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Asma selaku karyawan Laundry 27 yang mengatakan bahwa:

“Kami melipat pakaian dengan sangat rapi, memberikan pewangi sesuai pilihan pelanggan, dan memastikan hasil akhir terlihat bersih dan wangi tahan lama. Kami bekerja secara efisien agar waktu pengerjaan tepat tanpa mengurangi kualitas. Dengan begitu, pelanggan merasa harga yang dibayar sesuai dengan hasil yang didapatkan”.¹⁰⁸

Dari wawancara yang dilakukan kepada Asma, mengatakan bahwa untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan, karyawan melipat pakaian dengan sangat rapi, memberikan pewangi sesuai pilihan pelanggan, dan memastikan hasil akhir terlihat bersih dan wangi tahan lama. Selain itu, untuk memastikan keseimbangan antara harga, kualitas, dan kemudahan layanan, karyawan bekerja secara efisien agar waktu pengerjaan tepat tanpa mengurangi kualitas, sehingga pelanggan merasa harga yang dibayarkan sesuai dengan hasil yang didapatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry 27, ia menjawab:

“Menurut saya sepadan, karena kualitas cucian dan pelayanannya sesuai dengan harga. Keunggulan yang membuat laundry ini berbeda dengan laundry

¹⁰⁸ Asma, *Karyawan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

lain yang pernah saya tempati adalah, pelayanannya ramah, hasilnya rapi, komunikasinya jelas, dan mereka bertanggung jawab jika ada kesalahan”.¹⁰⁹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Agus, mengatakan bahwa menurutnya layanan yang diberikan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan karena kualiti tas cucian dan pelayanannya sesuai dengan harga. Selain itu, keunggulan yang membuat laundry ini berbeda dari yang lain adalah pelayanannya yang ramah, hasilnya yang rapi, komunikasinya yang jelas, dan pihak laundry yang bertanggung jawab jika ada kesalahan.

Sabilarasadi, S.H Selaku Pemilik dari Laundry Al Hijrah. Ketika di wawancarai beliau mengatakan bahwa :

“Kami memberikan pelayanan terbaik dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui komunikasi yang ramah dan terbuka. Karyawan turut menjaga hal ini dengan menghargai setiap pelanggan yang datang. Kami mempertahankan hubungan yang terjalin dengan pelanggan dengan menjaga komunikasi serta memberikan solusi jika ada keluhan. Selain itu, Karyawan dilatih untuk mendengarkan keluhan dengan sabar, meminta maaf jika ada kesalahan, dan segera mengambil tindakan perbaikan sesuai standar usaha kami”.¹¹⁰



Gambar 3.6 Pelayanan pemilik laundry ke pelanggan

¹⁰⁹ Agus, *Pelanggan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

¹¹⁰ Sabilarasadi, S.H, *Pemilik usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Sabilarasadi, S.H mengatakan bahwa, untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, pemilik usaha memberikan pelayanan terbaik dan menjaga hubungan baik melalui komunikasi yang ramah dan terbuka, serta memastikan karyawan menghargai setiap pelanggan yang datang. Selain itu, untuk mempertahankan hubungan yang telah terjalin, pemilik menjaga komunikasi dan memberikan solusi jika ada keluhan, dengan melatih karyawan untuk mendengarkan keluhan dengan sabar, meminta maaf jika ada kesalahan, dan segera mengambil tindakan perbaikan sesuai standar usaha.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ester, yang merupakan karyawan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Saya menjaga komunikasi dengan sopan dan menghargai setiap pelanggan. Saya berusaha menjalin hubungan baik agar mereka selalu merasa nyaman menggunakan jasa laundry ini. Bentuk perhatian personal yang saya berikan kepada pelanggan adalah saya mengingat pelanggan tetap dan menyapa mereka dengan ramah. Saya juga siap membantu menyelesaikan setiap keluhan atau kebutuhan mereka dengan solusi yang tepat”.¹¹¹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Ester, mengatakan bahwa untuk menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, karyawan berkomunikasi secara sopan dan menghargai setiap pelanggan, serta berusaha menjalin hubungan baik agar pelanggan selalu merasa nyaman menggunakan jasa laundry ini. Selain itu, bentuk perhatian personal yang diberikan karyawan adalah mengingat pelanggan tetap dan menyapa mereka dengan ramah, serta siap membantu menyelesaikan setiap keluhan atau kebutuhan mereka dengan solusi yang tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hikma, yang merupakan pelanggan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Ya, karyawan laundry ini selalu berkomunikasi dengan baik dan ramah setiap kali saya datang. Mereka selalu terbuka menjelaskan kondisi pakaian dan proses kerja, serta siap menjawab semua pertanyaan saya dengan sopan, sesuai dengan pelatihan yang diberikan pemilik. Perhatian personal atau

¹¹¹ Ester, *Karyawan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

sapaan dari karyawan sangat penting bagi saya karena membuat saya merasa dihargai. Karyawan mengenali saya sebagai pelanggan tetap dan selalu menyapa dengan ramah. Hal ini membuat saya merasa seperti keluarga, bukan hanya pelanggan biasa, yang juga menjadi fokus pemilik dalam membangun hubungan baik dan jangka panjang”.¹¹²

Dari wawancara yang dilakukan kepada Hikma, mengatakan bahwa menurut pelanggan, karyawan laundry selalu berkomunikasi dengan baik dan ramah setiap kali ia datang. Mereka terbuka menjelaskan kondisi pakaian dan proses kerja, serta siap menjawab semua pertanyaan dengan sopan sesuai pelatihan pemilik. Selain itu, perhatian personal atau sapaan dari karyawan sangat penting bagi pelanggan karena membuatnya merasa dihargai. Karyawan mengenali ia sebagai pelanggan tetap dan selalu menyapa dengan ramah, sehingga ia merasa seperti keluarga, bukan hanya pelanggan biasa. Hal ini juga menjadi fokus pemilik dalam membangun hubungan baik dan jangka panjang.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Nurul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahyudi Abdulrahman selaku pemilik Laundry Nurul, yang mengatakan bahwa:

“Kami menjalin komunikasi yang baik, bersikap ramah, dan menghargai pelanggan tetap. Dengan begitu, mereka merasa nyaman dan terus menggunakan jasa kami. Kami mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan pelanggan dengan selalu mendengarkan kritik dan saran dari pelanggan sebagai bahan evaluasi agar usaha kami bisa terus berkembang dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak”.¹¹³

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Mahyudi Abdulrahman mengatakan bahwa, untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, pemilik usaha menjalin komunikasi yang baik, bersikap ramah, dan menghargai pelanggan tetap agar mereka merasa nyaman dan terus menggunakan jasa. Selain itu,

¹¹² Hikma, *Pelanggan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

¹¹³ Mahyudi Abdulrahman, *Pemilik usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 13 Desember 2025

untuk mempertahankan hubungan yang telah terjalin, pemilik selalu mendengarkan kritik dan saran dari pelanggan sebagai bahan evaluasi, sehingga usaha bisa terus berkembang dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Marna selaku karyawan Laundry Nurul yang mengatakan bahwa:

“Saya menyapa pelanggan dengan ramah, berbicara dengan sopan, dan selalu menghargai pelanggan tetap agar hubungan tetap terjalin baik. Bentuk perhatian personal yang saya berikan adalah, saya berusaha mengingat pelanggan tetap dan melayani mereka dengan ramah. Saya juga mendengarkan kritik dan saran agar mereka merasa dihargai”.¹¹⁴

Dari wawancara yang dilakukan kepada Marna, mengatakan bahwa untuk menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, karyawan menyapa dengan ramah, berbicara sopan, dan menghargai pelanggan tetap agar hubungan tetap terjalin baik. Selain itu, bentuk perhatian personal yang diberikan adalah berusaha mengingat pelanggan tetap dan melayani mereka dengan ramah, serta mendengarkan kritik dan saran agar mereka merasa dihargai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Heri, yang merupakan pelanggan Laundry Nurul, ia menjawab:

“Ya, karyawannya ramah, sopan, dan selalu menyapa dengan baik setiap kali saya datang. Perhatian personal bagi saya itu penting karena dengan sapaan dan keramahan, saya merasa dihargai sebagai pelanggan tetap dan merasa nyaman untuk terus menggunakan jasa laundry ini”.¹¹⁵

Dari wawancara yang dilakukan kepada Heri, mengatakan bahwa menurut pelanggan, karyawan laundry ramah, sopan, dan selalu menyapa dengan baik setiap kali ia datang. Selain itu, perhatian personal sangat penting bagi pelanggan karena dengan sapaan dan keramahan tersebut, ia merasa dihargai sebagai pelanggan tetap dan merasa nyaman untuk terus menggunakan jasa laundry ini.

¹¹⁴ Marna, *Karyawan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

¹¹⁵ Heri, *Pelanggan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry 27. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul, S,M selaku pemilik Laundry 27, yang mengatakan bahwa:

“Kami berusaha mengenal pelanggan tetap, mengingat nama mereka, dan menjaga komunikasi yang baik. Kami juga terbuka terhadap kritik dan saran untuk perbaikan ke depan. Kami mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan pelanggan dengan mempertahankan konsistensi pelayanan, menjaga kualitas, dan selalu siap memperbaiki kesalahan jika ada. Dengan begitu, hubungan yang sudah terjalin dapat terus berjalan dengan baik dan saling menguntungkan”.¹¹⁶

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Syamsul, S,M mengatakan bahwa, untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, pemilik usaha berusaha mengenal pelanggan tetap, mengingat nama mereka, menjaga komunikasi yang baik, serta terbuka terhadap kritik dan saran untuk perbaikan ke depan. Selain itu, untuk mempertahankan hubungan yang telah terjalin, pemilik mempertahankan konsistensi pelayanan, menjaga kualitas, dan selalu siap memperbaiki kesalahan jika ada, sehingga hubungan dapat terus berjalan dengan baik dan saling menguntungkan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Asma selaku karyawan Laundry 27 yang mengatakan bahwa:

“Dalam menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, saya selalu menyapa pelanggan dengan ramah, menjelaskan detail layanan, dan memberikan informasi dengan jelas agar tidak terjadi kesalahpahaman. Saya berusaha mengingat pelanggan tetap dan preferensi mereka, misalnya jenis pewangi yang biasa mereka pilih. Hal kecil seperti itu membuat pelanggan merasa dihargai”.¹¹⁷

Dari wawancara yang dilakukan kepada Asma, mengatakan bahwa untuk menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, karyawan selalu menyapa dengan

¹¹⁶ Syamsul, S,M, *Pemilik usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 21 Desember 2025

¹¹⁷ Asma, *Karyawan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

ramah, menjelaskan detail layanan, dan memberikan informasi dengan jelas agar tidak terjadi kesalahpahaman. Selain itu, bentuk perhatian personal yang diberikan adalah berusaha mengingat pelanggan tetap dan preferensi mereka, misalnya jenis pewangi yang biasa dipilih, sehingga pelanggan merasa dihargai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry 27, ia menjawab:

“Iya, mereka selalu menyapa dan menjelaskan dengan sopan. Menurut saya perhatian personal itu penting, karena saat saya disapa dan diingat sebagai pelanggan tetap, saya merasa dihargai dan nyaman untuk terus menggunakan jasa mereka”.¹¹⁸

Dari wawancara yang dilakukan kepada Agus, mengatakan bahwa karyawan selalu menyapa dan menjelaskan dengan sopan setiap kali ia datang. Selain itu, perhatian personal sangat penting bagi pelanggan karena saat ia disapa dan diingat sebagai pelanggan tetap, ia merasa dihargai dan nyaman untuk terus menggunakan jasa laundry tersebut.

3. Penerapan Nilai-nilai Ekonomi Islam dalam upaya Mempertahankan Loyalitas Konsumen

Hasil penelitian menurut data lapangan pada ketiga usaha laundry yakni Laundry Al Hijrah, Laundry Nurul, dan Laundry 27 menunjukkan bahwa dalam menjalankan aktivitas usahanya, ketiga laundry tersebut tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga berupaya menerapkan nilai-nilai yang sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam. Hal ini menunjukkan bahwa praktik usaha yang dijalankan telah memperhatikan aspek moral, sosial, dan spiritual sebagai landasan dalam kegiatan ekonomi, sebagaimana yang dianjurkan dalam ajaran Islam.

Berdasarkan landasan teori yang telah disajikan, terdapat lima prinsip utama dalam ekonomi Islam menurut M. Syafi'i Antonio yang menjadi pedoman dalam

¹¹⁸ Agus, *Pelanggan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

aktivitas ekonomi, yaitu: (1) *maslahah* (kemaslahatan umum); (2) *amanah* (kepercayaan); (3) *shiddiq* (kejujuran); (4) *ihsan* (pelayanan terbaik); dan (5) *itqan* (profesionalisme atau ketekunan).¹¹⁹ Kelima prinsip tersebut saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menciptakan kegiatan usaha yang tidak hanya menguntungkan secara ekonomi, tetapi juga memberikan manfaat bagi masyarakat luas serta menjaga nilai-nilai keadilan dan tanggung jawab.

Untuk melihat sejauh mana penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam praktik, penelitian ini dilakukan melalui wawancara dengan pemilik, karyawan, dan pelanggan pada masing-masing usaha laundry. Melalui wawancara tersebut, diperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana nilai-nilai *maslahah*, *amanah*, *shiddiq*, *ihsan*, dan *itqan* diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari, serta bagaimana penerapannya dirasakan oleh pelanggan sebagai pengguna jasa. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam usaha jasa laundry, serta menunjukkan bagaimana nilai-nilai tersebut berkontribusi dalam menciptakan usaha yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada kebermanfaatan dan keberkahan. Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan:

Sabilarasadi, S.H Selaku Pemilik dari Laundry Al Hijrah. Ketika di wawancarai beliau mengatakan bahwa :

“Kami berusaha memberikan manfaat dengan menyediakan lapangan kerja bagi warga sekitar, serta menggunakan bahan pencuci yang ramah lingkungan agar tidak merusak lingkungan sekitar. Selain itu, kami juga sering memberikan bantuan sederhana seperti cucian gratis untuk masjid yang ingin mencuci alat-alat sholat atau kegiatan sosial di lingkungan sekitar. Untuk memastikan usaha kami tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial, kami selalu berhati-hati dalam setiap proses kerja, mulai dari pencucian hingga penyetrikaan, agar tidak merusak pakaian pelanggan. Kami juga menggunakan bahan pencuci yang aman dan tidak merusak lingkungan. Selain itu, kami selalu berkomunikasi dengan baik

¹¹⁹ Antonia, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*.

dengan pelanggan dan tetangga sekitar untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat menimbulkan kerugian”.¹²⁰

Dari wawancara peneliti dengan pemilik laundry yaitu Sabilarasadi, S.H mengatakan bahwa Laundry Al Hijrah menerapkan prinsip kesejahteraan dengan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, yaitu menyediakan lapangan kerja bagi warga sekitar, menggunakan bahan pencuci ramah lingkungan, dan sering memberikan bantuan seperti cucian gratis untuk keperluan masjid atau kegiatan sosial. Untuk memastikan usahanya tidak merugikan pihak lain, pemilik selalu berhati-hati dalam setiap proses kerja agar pakaian pelanggan tidak rusak, tetap menggunakan bahan yang aman bagi lingkungan, serta selalu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan dan tetangga untuk menghindari kesalahpahaman.

Hal tersebut kemudian diperkuat oleh pernyataan Ester selaku karyawan yang ketika diwawancarai menyatakan bahwa:

“Saya berusaha memberikan manfaat dengan bekerja sungguh-sungguh agar layanan laundry kami memuaskan pelanggan. Saya juga menggunakan bahan pencuci sesuai petunjuk yang ramah lingkungan agar tidak merusak lingkungan sekitar. Selain itu, saya turut mendukung kegiatan sosial yang dilakukan pemilik, seperti membantu menyiapkan cucian gratis untuk masjid. Agar pekerjaan saya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain, saya selalu berhati-hati dalam setiap proses, mulai dari mencuci, mengeringkan, hingga menyetrika pakaian pelanggan agar tidak rusak. Saya menggunakan bahan yang aman dan menjaga kebersihan area kerja agar tidak mengganggu tetangga. Jika ada hal yang kurang jelas, saya langsung bertanya atau berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan atau pemilik untuk menghindari kesalahpahaman”.¹²¹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Ester, mengatakan bahwa karyawan menjalankan pekerjaannya dengan memperhatikan aspek kesejahteraan secara menyeluruh. Karyawan berusaha memberikan layanan laundry yang optimal agar pelanggan merasa puas dan mendapatkan manfaat dari jasa yang diberikan. Selain itu,

¹²⁰ Sabilarasadi, S.H, *Pemilik dan pengelola usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

¹²¹ Ester, *Karyawan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

karyawan selalu menggunakan bahan pencuci yang sesuai dengan standar dan ramah lingkungan, sehingga tidak menyebabkan kerusakan pada lingkungan sekitar tempat kerja. Tak hanya itu, karyawan juga turut mendukung inisiatif sosial dari pemilik usaha, salah satunya dengan membantu menyediakan layanan cucian secara gratis untuk masjid-masjid yang ingin mencuci alat-alat sholat, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi kesejahteraan masyarakat. Untuk memastikan pekerjaannya tidak menimbulkan kerugian bagi siapapun, karyawan selalu menjalankan setiap tahapan proses kerja mulai dari mencuci, mengeringkan, hingga menyetrika dengan sangat hati-hati agar pakaian milik pelanggan tidak mengalami kerusakan. Karyawan juga memilih dan menggunakan bahan kerja yang aman, sekaligus menjaga kebersihan area kerja agar tidak mengganggu kenyamanan tetangga sekitar. Bila menemukan hal yang kurang jelas atau memiliki potensi untuk menimbulkan masalah, karyawan segera melakukan komunikasi yang baik dan terbuka dengan pelanggan maupun pemilik usaha, guna menghindari terjadinya kesalahpahaman yang bisa merugikan pihak lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hikma, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Menurut saya, pelayanan ini sangat bermanfaat bagi warga sekitar. Mereka membuka lapangan kerja, menggunakan bahan pencuci yang ramah lingkungan, dan sering melakukan kegiatan sosial seperti memberikan cucian gratis untuk masjid. Saya juga merasa sangat diperhatikan sebagai pelanggan. Harga yang ditawarkan cukup wajar, hasil cuciannya selalu memuaskan, dan mereka selalu berhati-hati agar pakaian tidak rusak. Komunikasi mereka dengan pelanggan juga sangat baik”.¹²²

Dari wawancara yang dilakukan kepada Hikma, menyatakan bahwa menurutnya layanan laundry sangat bermanfaat bagi warga sekitar, karena membuka lapangan kerja, menggunakan bahan pencuci ramah lingkungan, dan sering melakukan kegiatan sosial seperti memberikan cucian gratis untuk masjid-masjid

¹²² Hikma, *Pelanggan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

sehingga memberikan manfaat dan kemudahan tanpa merugikan pihak lain. Selain itu, pelanggan merasa sangat diperhatikan karena harga yang ditawarkan cukup wajar, hasil cucian selalu memuaskan, pihak laundry selalu berhati-hati agar pakaian tidak rusak, dan komunikasi dengan pelanggan juga sangat baik.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Nurul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahyudi Abdulrahman selaku pemilik Laundry Nurul, yang mengatakan bahwa:

“Kami memprioritaskan pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau agar masyarakat dari berbagai kalangan dapat menikmati layanan kami. Kami juga berusaha menjaga kebersihan lingkungan usaha dan tidak melakukan kegiatan yang merugikan orang lain, serta berpartisipasi dalam kegiatan gotong royong di lingkungan sekitar. Untuk memastikan usaha kami tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial, kami memiliki standar operasional kerja yang jelas dan selalu melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian kepada pelanggan. Kami juga berusaha menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan usaha, serta tidak melakukan kegiatan yang dapat mengganggu kenyamanan orang lain”.¹²³

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Mahyudi Abdulrahman mengatakan bahwa, pemilik laundry menerapkan prinsip kesejahteraan dalam usaha dengan memprioritaskan pelayanan baik dan harga terjangkau agar dapat dinikmati oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Selain itu, mereka menjaga kebersihan lingkungan usaha, tidak melakukan kegiatan yang merugikan orang lain, serta berpartisipasi dalam kegiatan gotong royong di sekitar. Untuk memastikan usaha tidak menimbulkan kerugian dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial, pemilik menetapkan standar operasional kerja yang jelas, melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian agar tidak ada kesalahan, menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan usaha, serta tidak melakukan kegiatan yang mengganggu kenyamanan orang lain.

¹²³ Mahyudi Abdulrahman, *Pemilik usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 13 Desember 2025

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Marna selaku karyawan Laundry Nurul yang mengatakan bahwa:

“Saya berusaha memberikan pelayanan yang baik dan ramah agar pelanggan merasa puas. Saya juga menjaga kebersihan area kerja dan lingkungan sekitar laundry agar tetap nyaman dan tidak mengganggu orang lain. Selain itu, saya turut berpartisipasi dalam kegiatan gotong royong di lingkungan sekitar sesuai ajakan pemilik untuk menjaga kerukunan dan kesejahteraan bersama. Agar pekerjaan saya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain, saya selalu bekerja teliti sesuai standar operasional yang ada. Sebelum menyerahkan cucian kepada pelanggan, saya melakukan pengecekan ulang dengan cermat untuk memastikan tidak ada kesalahan atau kerusakan. Saya juga menjaga keamanan dan kebersihan tempat kerja agar tidak menimbulkan masalah bagi tetangga atau pelanggan”.¹²⁴

Dari wawancara yang dilakukan kepada Marna, mengatakan bahwa karyawan menerapkan prinsip kesejahteraan dalam pekerjaan dengan memberikan pelayanan baik dan ramah agar pelanggan puas, menjaga kebersihan area kerja serta lingkungan sekitar laundry agar nyaman dan tidak mengganggu orang lain, serta berpartisipasi dalam kegiatan gotong royong sesuai ajakan pemilik untuk menjaga kerukunan dan kesejahteraan bersama. Untuk memastikan pekerjaan tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain, karyawan bekerja teliti sesuai standar operasional, melakukan pengecekan ulang secara cermat sebelum menyerahkan cucian agar tidak ada kesalahan atau kerusakan, serta menjaga keamanan dan kebersihan tempat kerja agar tidak menimbulkan masalah bagi tetangga atau pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Heri, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Nurul, ia menjawab:

“Pelayanan ini sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitar. Mereka memberikan pelayanan yang baik dengan harga terjangkau, menjaga kebersihan lingkungan usaha, dan sering ikut serta dalam kegiatan gotong royong di lingkungan. Upaya mereka dalam menjaga kesejahteraan pelanggan sudah sangat baik. Harganya wajar dan hasil cucian selalu memuaskan.

¹²⁴ Marna, *Karyawan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

Mereka juga memiliki standar kerja yang jelas dan melakukan pengecekan ulang untuk mencegah kesalahan yang merugikan”.¹²⁵

Dari wawancara yang dilakukan kepada Heri, mengatakan bahwa layanan laundry ini sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitar dan tidak merugikan pihak lain. Mereka memberikan layanan yang baik dengan harga terjangkau, menjaga kebersihan lingkungan usaha, serta sering ikut serta dalam kegiatan gotong royong di lingkungan. Selain itu, upaya mereka dalam menjaga kesejahteraan pelanggan juga sangat baik, harganya wajar dan hasil cucian selalu memuaskan. Laundry ini juga memiliki standar kerja yang jelas dan melakukan pengecekan ulang untuk mencegah kesalahan yang merugikan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry 27. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul, S,M selaku pemilik Laundry 27, yang mengatakan bahwa:

“Kami memberikan manfaat dengan menyediakan layanan yang berkualitas dan memudahkan masyarakat dalam mengurus pakaian. Kami juga berusaha memberikan upah yang layak kepada karyawan dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial seperti donasi untuk korban bencana alam atau bantuan untuk warga yang membutuhkan. Untuk memastikan usaha kami tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial, kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga kualitas hasil cucian agar tidak merugikan pelanggan. Kami juga berusaha menjaga hubungan baik dengan tetangga sekitar dan tidak melakukan kegiatan yang dapat merusak lingkungan. Selain itu, kami selalu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan untuk menyelesaikan masalah yang mungkin timbul”.¹²⁶

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Syamsul, S,M mengatakan bahwa, bahwa laundry 27 menerapkan prinsip kesejahteraan dalam menjalankan usaha. Hal tersebut dilakukan dengan menyediakan layanan berkualitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus pakaian, memberikan upah

¹²⁵ Heri, *Pelanggan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

¹²⁶ Syamsul, S,M, *Pemilik usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 21 Desember 2025

yang layak kepada karyawan, serta berpartisipasi dalam kegiatan sosial seperti donasi untuk korban bencana alam dan bantuan bagi warga yang membutuhkan. Selain itu, untuk memastikan usaha tidak menimbulkan kerugian bagi pihak mana pun, pihak laundry selalu menjaga kualitas pelayanan dan hasil cucian, menjaga hubungan baik dengan tetangga sekitar, tidak melakukan aktivitas yang dapat merusak lingkungan, serta melakukan komunikasi dan penyelesaian masalah secara baik bersama pelanggan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Asma selaku karyawan Laundry 27 yang mengatakan bahwa:

“Saya berusaha memberikan layanan yang berkualitas tinggi agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus pakaian mereka. Saya bekerja dengan giat karena saya tahu upah yang saya terima adalah hasil kerja keras yang layak. Saya juga bangga bisa mendukung usaha kami yang sering berpartisipasi dalam kegiatan sosial, seperti membantu korban bencana alam atau warga yang membutuhkan. Agar pekerjaan saya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain, saya selalu berusaha memberikan hasil cucian yang terbaik dan menjaga kualitasnya agar tidak merugikan pelanggan. Saya menjaga hubungan baik dengan tetangga sekitar dan berhati-hati agar kegiatan kerja saya tidak merusak lingkungan. Jika ada masalah atau keluhan dari pelanggan, saya siap membantu berkomunikasi dengan baik untuk menyelesaikannya”.¹²⁷

Dari wawancara yang dilakukan kepada Asma, mengatakan bahwa dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, ia menerapkan prinsip kesejahteraan dengan berusaha memberikan layanan berkualitas tinggi agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus pakaian. Ia bekerja giat karena menyadari bahwa upah yang diterima merupakan hasil kerja keras yang layak, dan merasa bangga dapat mendukung usaha yang sering berpartisipasi dalam kegiatan sosial seperti membantu korban bencana alam atau warga yang membutuhkan. Selain itu, untuk memastikan pekerjaannya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain, ia selalu berusaha memberikan hasil cucian terbaik dan menjaga kualitasnya agar tidak merugikan pelanggan, menjaga

¹²⁷ Asma, *Karyawan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

hubungan baik dengan tetangga sekitar serta berhati-hati agar kegiatan kerja tidak merusak lingkungan. Jika terdapat masalah atau keluhan dari pelanggan, ia siap membantu dengan melakukan komunikasi yang baik untuk menyelesaikannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry 27, ia menjawab:

“Pelayanan ini sangat bermanfaat bagi kami masyarakat sekitar. Mereka menyediakan layanan berkualitas yang memudahkan kami mengurus pakaian, memberikan upah layak kepada karyawan, dan sering berpartisipasi dalam kegiatan sosial membantu yang membutuhkan. Upaya mereka dalam menjaga kesejahteraan pelanggan sudah sangat baik. Harganya wajar dan hasil cucian selalu memuaskan. Mereka juga menjaga hubungan baik dengan tetangga dan berhati-hati agar tidak merusak lingkungan sekitar”.¹²⁸

Dari wawancara yang dilakukan kepada Agus, mengatakan bahwa pelayanan laundry tersebut sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitar dan tidak merugikan pihak lain. Laundry menyediakan layanan berkualitas yang memudahkan mengurus pakaian, memberikan upah layak kepada karyawan, serta sering berpartisipasi dalam kegiatan sosial untuk membantu yang membutuhkan. Selain itu, upaya laundry dalam menjaga kesejahteraan pelanggan sangat baik, harganya wajar dan hasil cucian selalu memuaskan. Laundry juga menjaga hubungan baik dengan tetangga dan berhati-hati agar tidak merusak lingkungan sekitar.

Sabilarasadi, S.H Selaku Pemilik dari Laundry Al Hijrah. Ketika di wawancarai beliau mengatakan bahwa :

“Kami menerapkan prinsip *amanah* dengan menjaga barang pelanggan dengan baik dan bertanggung jawab atas setiap kesalahan yang mungkin terjadi. Kami juga bersikap jujur dan transparansi mengenai harga dan kondisi pakaian pelanggan, serta menepati janji layanan yang telah kami berikan. Untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan, kami memiliki standar operasional kerja yang jelas dan selalu mengingatkan karyawan untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab. Kami juga melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian kepada

¹²⁸ Agus, *Pelanggan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

pelanggan, serta memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka memahami pentingnya tanggung jawab dalam bekerja”.¹²⁹

Dari wawancara peneliti dengan pemilik laundry yaitu Sabilarasadi, S.H mengatakan bahwa pihak laundry menerapkan prinsip *amanah* dalam mengelola usaha agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga. Hal tersebut dilakukan dengan menjaga barang pelanggan dengan baik dan bertanggung jawab atas setiap kesalahan yang mungkin terjadi, bersikap jujur serta transparan mengenai harga dan kondisi pakaian pelanggan, serta menepati janji layanan yang telah diberikan. Selain itu, untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai kepercayaan pelanggan, pihaknya memiliki standar operasional kerja yang jelas, selalu mengingatkan karyawan untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab, melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian kepada pelanggan, serta memberikan pelatihan agar karyawan memahami pentingnya tanggung jawab dalam bekerja.

Hal tersebut kemudian diperkuat oleh pernyataan Ester selaku karyawan yang ketika diwawancarai menyatakan bahwa:

“Kami menjaga pakaian pelanggan dengan sangat baik. Sebelum dicuci, kami melakukan pemilahan terlebih dahulu dan merekam prosesnya di CCTV, kemudian kami menghitung jumlah pakaian pelanggan. Begitu juga setelah dicuci, pakaian dihitung kembali untuk dicocokkan dengan hasil hitungan yang terekam di CCTV. Hal ini kami lakukan untuk menghindari hilangnya pakaian pelanggan, karena jika hal tersebut terjadi, kami bisa mengecek kembali hasil perhitungan di rekaman CCTV tersebut. Selain itu, jika terjadi kesalahan, saya tidak menyembunyikannya dan selalu berusaha menepati janji waktu pengambilan cucian yang telah disampaikan. Saya mengikuti standar operasional kerja dengan teliti, bekerja secara fokus dan hati-hati, serta melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian agar hasilnya bersih dan rapi sesuai keinginan pelanggan. Karyawan juga selalu mengingatkan diri sendiri akan pentingnya tanggung jawab dalam setiap tugas yang diberikan”.¹³⁰

¹²⁹ Sabilarasadi, S.H, *Pemilik dan pengelola usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

¹³⁰ Ester, *Karyawan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025



Gambar 3.7 Proses pemilahan pakaian



Gambar 3.8 Proses perekaman pakaian di cctv



Gambar 3.9 Tempat perekaman cctv



Gambar 3.10 Tv tempat melihat hasil rekaman

Dari wawancara yang dilakukan kepada Ester, mengatakan bahwa karyawan menerapkan prinsip amanah dalam menjaga barang milik pelanggan dengan cara menjaga pakaian dengan sangat baik. Sebelum dicuci, dilakukan pemilahan terlebih dahulu dan prosesnya direkam di CCTV, kemudian menghitung jumlah pakaian pelanggan. Setelah dicuci, pakaian dihitung kembali untuk dicocokkan dengan hasil hitungan yang terekam di CCTV, hal ini dilakukan untuk menghindari kehilangan pakaian dan dapat mengecek kembali jika terjadi masalah. Selain itu, jika ada kesalahan tidak disembunyikan dan selalu berusaha menepati janji waktu

pengambilan cucian. Untuk memastikan pekerjaan dilakukan dengan penuh tanggung jawab, karyawan mengikuti standar operasional kerja dengan teliti, bekerja secara fokus dan hati-hati, serta melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian agar hasilnya bersih dan rapi sesuai keinginan pelanggan. Karyawan juga selalu mengingatkan diri sendiri akan pentingnya tanggung jawab dalam setiap tugas yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hikma, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Saya sangat percaya menyerahkan pakaian di sini. Mereka menjaga barang pelanggan dengan sangat baik, bahkan menggunakan CCTV dan pengecekan jumlah pakaian untuk mencegah kehilangan. Mereka juga selalu jujur dan menepati janji layanan. Mereka sangat bertanggung jawab dalam bekerja. Waktu pengambilan selalu dipenuhi dengan tepat, dan hasil cucian selalu bersih serta rapi karena mereka melakukan pengecekan ulang sebelum diserahkan kepada pelanggan”.¹³¹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Hikma, menyatakan bahwa pelanggan memberikan tanggapan sangat positif terhadap laundry tersebut. Dalam hal kepercayaan menjaga dan merawat pakaian, mereka merasa sangat aman menyerahkan barang karena laundry menjaga dengan baik, menggunakan CCTV serta melakukan pengecekan jumlah pakaian untuk mencegah kehilangan, juga selalu jujur dan menepati janji layanan. Sedangkan mengenai tanggung jawab dalam memenuhi waktu pengambilan dan kualitas hasil cucian, laundry dinilai sangat bertanggung jawab karena waktu pengambilan selalu tepat, dan hasil cucian selalu bersih serta rapi melalui proses pengecekan ulang sebelum diserahkan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Nurul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahyudi Abdulrahman selaku pemilik Laundry Nurul, yang mengatakan bahwa:

¹³¹ Hikma, *Pelanggan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

“Kami bersikap amanah dengan menjaga barang pelanggan dengan baik dan tidak menyalahgunakan kepercayaan yang telah diberikan. Kami juga berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji dan bertanggung jawab atas setiap kesalahan yang mungkin terjadi. Kami selalu mengingatkan karyawan untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab, serta melakukan pengecekan terhadap hasil kerja mereka. Kami juga berusaha memberikan dukungan dan motivasi kepada karyawan agar mereka dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan”.¹³²

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Mahyudi Abdulrahman mengatakan bahwa, pihaknya menerapkan prinsip *amanah* dalam mengelola kegiatan usaha agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga dengan cara menjaga barang pelanggan dengan baik dan tidak menyalahgunakan kepercayaan yang telah diberikan. Selain itu, mereka berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang telah disampaikan dan bertanggung jawab atas setiap kesalahan yang mungkin terjadi selama proses layanan. Untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan, pemilik selalu mengingatkan karyawan untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab, serta melakukan pengecekan terhadap hasil kerja mereka. Mereka juga berusaha memberikan dukungan dan motivasi kepada karyawan agar dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Marna selaku karyawan Laundry Nurul yang mengatakan bahwa:

“Saya menjaga barang pelanggan dengan penuh tanggung jawab, menyimpannya dengan rapi dan aman. Saya tidak menyalahgunakan kepercayaan yang diberikan dan selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Saya selalu mengingatkan diri sendiri untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan. Saya menerima pengecekan hasil kerja saya dari pemilik atau atasan dan berusaha memperbaiki jika ada kekurangan.

¹³² Mahyudi Abdulrahman, *Pemilik usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 13 Desember 2025

Dukungan dan motivasi dari pemilik juga membuat saya semakin semangat untuk bekerja sesuai kepercayaan yang diberikan”.¹³³

Dari wawancara yang dilakukan kepada Marna, mengatakan bahwa dalam menerapkan prinsip *Amanah* dalam menjaga barang milik pelanggan, ia menjaga barang pelanggan dengan penuh tanggung jawab, menyimpannya dengan rapi dan aman. Ia tidak menyalahgunakan kepercayaan yang diberikan dan selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Untuk memastikan pekerjaannya dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, ia selalu mengingatkan diri sendiri untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan. Ia menerima pengecekan hasil kerja dari pemilik atau atasan dan berusaha memperbaiki jika ada kekurangan. Dukungan dan motivasi dari pemilik juga membuatnya semakin semangat untuk bekerja sesuai kepercayaan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Heri, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Nurul, ia menjawab:

“Saya merasa sangat aman dan percaya menyerahkan pakaian di sini. Mereka menjaga barang pelanggan dengan penuh tanggung jawab, tidak menyalahgunakan kepercayaan, dan selalu menepati janji layanan yang diberikan. Mereka sangat bertanggung jawab dalam setiap pekerjaan. Karyawannya bekerja dengan teliti dan pemilik selalu melakukan pengecekan hasil kerja. Waktu pengambilan juga selalu dipenuhi sesuai dengan janji yang disampaikan”.¹³⁴

Dari wawancara yang dilakukan kepada Heri, mengatakan bahwa ia merasa sangat aman dan percaya menyerahkan pakaian ke laundry ini. Menurutnya, laundry dapat dipercaya dalam menjaga dan merawat pakaian hingga selesai proses pencucian karena pihaknya menjaga barang pelanggan dengan penuh tanggung jawab, tidak menyalahgunakan kepercayaan, serta selalu menepati janji layanan yang diberikan.

¹³³ Marna, *Karyawan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

¹³⁴ Heri, *Pelanggan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

Selain itu, ia menilai bahwa laundry sangat bertanggung jawab dalam memenuhi waktu pengambilan dan menjaga kualitas hasil cucian. Karyawannya bekerja dengan teliti, pemilik selalu melakukan pengecekan hasil kerja, dan waktu pengambilan selalu sesuai dengan janji yang disampaikan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry 27. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul, S,M selaku pemilik Laundry 27, yang mengatakan bahwa:

“Kami menerapkan prinsip *amanah* dengan menjaga barang pelanggan dengan baik dan bertanggung jawab atas setiap kesalahan yang mungkin terjadi. Kami juga bersikap transparan mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian pelanggan, serta menepati janji layanan yang telah kami berikan. Untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan, kami memiliki standar operasional kerja yang jelas dan selalu menekankan kepada karyawan untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab. Kami juga melakukan pengecekan akhir sebelum menyerahkan cucian kepada pelanggan, serta memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan”.¹³⁵

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Syamsul, S,M mengatakan bahwa, pemilik usaha menerapkan prinsip *amanah* dengan menjaga barang pelanggan dengan baik, siap bertanggung jawab atas setiap kesalahan yang mungkin terjadi, serta bersikap transparan mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian. Selain itu, mereka selalu menepati janji layanan yang telah diberikan demi menjaga kepercayaan pelanggan. Untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai harapan, usaha ini memiliki standar operasional yang jelas dan terus menekankan kepada karyawan agar bekerja dengan teliti. Sebelum menyerahkan hasil cucian, dilakukan pula pengecekan akhir untuk menjamin kualitas, serta diberikan pelatihan secara berkala agar kemampuan karyawan terus meningkat dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan.

¹³⁵ Syamsul, S,M, *Pemilik usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 21 Desember 2025

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Asma selaku karyawan Laundry 27 yang mengatakan bahwa:

“Saya menjaga barang pelanggan dengan sangat baik dan bertanggung jawab penuh atas apa yang saya kerjakan. Saya bersikap transparan mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian kepada pelanggan. Saya juga selalu berusaha menepati janji layanan yang telah kami berikan agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga. Untuk memastikan pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, saya mengikuti standar operasional kerja yang jelas dan selalu menekankan pada diri sendiri untuk bekerja dengan teliti. Sebelum cucian diserahkan, saya melakukan pengecekan akhir dengan cermat untuk memastikan semuanya sempurna. Saya juga selalu mau belajar dan mengikuti arahan pemilik agar pekerjaan saya semakin baik dan sesuai kepercayaan pelanggan”.¹³⁶

Dari wawancara yang dilakukan kepada Asma, mengatakan bahwa dalam menjalankan prinsip *amanah*, karyawan menjaga barang milik pelanggan dengan sebaik mungkin dan melakukan setiap pekerjaan dengan tanggung jawab penuh. Seluruh informasi terkait harga biaya, durasi pengerjaan, serta kondisi pakaian disampaikan secara terbuka dan jelas kepada pelanggan. Janji layanan yang diberikan juga selalu diusahakan untuk dipenuhi agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga. Sementara itu, untuk menjamin kualitas dan tanggung jawab kerja, karyawan selalu mengikuti prosedur serta standar operasional yang sudah ditetapkan dengan ketat, dan selalu mengutamakan kesadaran untuk bekerja secara teliti. Sebelum hasil cucian diserahkan kembali, dilakukan pemeriksaan menyeluruh guna memastikan hasilnya sempurna. Selain itu, karyawan terus meningkatkan kemampuan kerja dengan cara belajar dan mengikuti arahan dari pemilik usaha, agar pelayanan yang diberikan semakin baik dan sesuai dengan harapan serta kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry 27, ia menjawab:

¹³⁶ Asma, *Karyawan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

“Saya sangat percaya pada mereka dalam menjaga barang milik saya. Mereka menjaga pakaian dengan sangat baik dan bertanggung jawab penuh atas apa yang dikerjakan. Mereka juga transparan mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian. Mereka sangat bertanggung jawab dalam bekerja. Mereka memiliki standar operasional kerja yang jelas dan melakukan pengecekan akhir sebelum menyerahkan cucian. Waktu pengambilan juga selalu dipenuhi dengan tepat sesuai janji”.¹³⁷

Dari wawancara yang dilakukan kepada Agus, mengatakan bahwa laundry ini dapat dipercaya karena mereka menjaga pakaian pelanggan dengan baik dan bekerja dengan tanggung jawab penuh, serta selalu bersikap transparan dalam menyampaikan informasi mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian. Selain itu, usaha ini dinilai sangat bertanggung jawab karena memiliki standar operasional yang jelas, melakukan pengecekan kualitas akhir sebelum penyerahan, serta selalu menepati janji waktu pengambilan yang telah ditentukan.

Sabilarasadi, S.H Selaku Pemilik dari Laundry Al Hijrah. Ketika di wawancarai beliau mengatakan bahwa :

“Kami menerapkan prinsip *shiddiq* dengan bersikap jujur dalam setiap transaksi, termasuk mengenai harga dan kondisi pakaian pelanggan. Apabila dalam proses penanganan laundry kami, menyebabkan kerusakan atau menemukan cacat baru pada pakaian akibat kesalahan pihak kami, informasi tersebut akan kami sampaikan secara terbuka tanpa disembunyikan. Kami juga selalu memberikan penjelasan jelas dan akurat mengenai seluruh layanan yang kami tawarkan. Kami akan langsung menghubungi dan bertemu pelanggan untuk mengakui kesalahan dengan tulus serta meminta maaf sebesar-besarnya. Selanjutnya kami akan menawarkan solusi yang adil, seperti mengganti atau memperbaiki kerusakan sesuai kemungkinan, atau memberikan kompensasi berupa cucian gratis. Selain itu, kesalahan akan kami catat dan jadikan bahan evaluasi bersama karyawan untuk mencegah terjadinya hal serupa di masa mendatang ”.¹³⁸

Dari wawancara peneliti dengan pemilik laundry yaitu Sabilarasadi, S.H mengatakan bahwa pihak laundry menerapkan prinsip *shiddiq* dengan bersikap jujur

¹³⁷ Agus, *Pelanggan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

¹³⁸ Sabilarasadi, S.H, *Pemilik dan pengelola usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

dalam setiap transaksi, termasuk mengenai harga dan kondisi pakaian pelanggan. Apabila dalam proses penanganan laundry menyebabkan kerusakan atau menemukan cacat baru pada pakaian akibat kesalahan pihak mereka, informasi tersebut akan disampaikan secara terbuka tanpa disembunyikan, serta selalu memberikan penjelasan jelas dan akurat mengenai seluruh layanan yang ditawarkan. Mereka akan langsung menghubungi dan bertemu pelanggan untuk mengakui kesalahan dengan tulus serta meminta maaf sebesar-besarnya, kemudian menawarkan solusi yang adil seperti mengganti atau memperbaiki kerusakan sesuai kemungkinan, atau memberikan kompensasi berupa cucian gratis. Selain itu, kesalahan akan dicatat dan dijadikan bahan evaluasi bersama karyawan untuk mencegah terjadinya hal serupa di masa mendatang.

Hal tersebut kemudian diperkuat oleh pernyataan Ester selaku karyawan yang ketika diwawancarai menyatakan bahwa:

“Saya selalu bersikap jujur dalam setiap transaksi, baik soal harga maupun kondisi pakaian pelanggan. Saya memberikan informasi yang benar mengenai layanan yang kami tawarkan tanpa ada yang disembunyikan. Selain itu, saya juga mewujudkan prinsip *shiddiq* atau kejujuran dengan mengembalikan uang pelanggan yang ditemukan di kantong pakaian pelanggan, dengan cara memasukkan di packingan. Sebagai karyawan laundry, saya selalu berusaha menjaga transparansi dan kepercayaan dengan semua pihak terkait. Bagi pelanggan, saya menyampaikan informasi mengenai harga layanan, waktu penyelesaian, dan kondisi aktual pakaian secara jelas dan akurat tanpa ada yang disembunyikan jika menemukan barang tertinggal seperti uang di kantong atau cacat pada pakaian, saya segera memberitahukan dan tangani dengan benar, serta mengakui kesalahan dengan tulus dan bekerja sama untuk menemukan solusi yang adil jika ada kekeliruan dari pihak saya. Pada hubungan dengan pemilik usaha, saya menjalankan setiap tugas sesuai standar operasional yang telah ditetapkan, melaporkan segala bentuk permasalahan atau insiden yang terjadi dengan jujur dan jelas, sekaligus menjaga keamanan serta kelancaran operasional usaha tanpa menggunakan fasilitas untuk kepentingan pribadi. Sedangkan dengan rekan kerja, saya menjaga komunikasi terbuka mengenai progres pekerjaan dan informasi penting terkait penanganan pakaian pelanggan, saling membantu dalam menghadapi kendala tanpa menyalahkan satu sama lain, serta bekerja sama secara sinergis untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dengan baik.”¹³⁹

¹³⁹ Ester, *Karyawan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025



Gambar 3.11 Pengembalian uang di packingan pelanggan

Dari wawancara yang dilakukan kepada Ester, mengatakan bahwa karyawan menerapkan prinsip *shiddiq* dalam menjalankan tugasnya dengan selalu bersikap jujur terkait harga dan kondisi pakaian pelanggan, serta memberikan informasi yang benar dan transparan tentang layanan yang ditawarkan tanpa ada hal yang disembunyikan. Wujud kejujuran juga terlihat ketika karyawan menemukan uang di kantong pakaian pelanggan, dimana dia mengembalikannya dengan cara memasukkannya ke dalam packingan. Selain itu, karyawan berkomitmen untuk menjaga transparansi dan kepercayaan dengan semua pihak di tempat kerja. Dengan pelanggan, karyawan selalu menyampaikan informasi secara akurat, dan jika terjadi kesalahan dari pihaknya, dia akan mengakui dengan terbuka serta bekerja sama untuk menemukan solusi yang adil. Dengan pemilik usaha, karyawan menjalankan tugas sesuai standar operasional yang berlaku, melaporkan setiap permasalahan atau insiden dengan jujur, dan menjaga kelancaran operasional tanpa menggunakan fasilitas usaha untuk kepentingan pribadi. Dengan rekan kerja, karyawan menjaga komunikasi yang terbuka mengenai perkembangan pekerjaan dan informasi penting terkait penanganan pakaian. Ketika menghadapi hambatan, mereka saling membantu dan bekerja sama secara solid tanpa saling menyalahkan, guna memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan selalu terjaga dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hikma, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Informasi yang diberikan selalu jujur dan terbuka. Harga disampaikan dengan jelas, waktu pengerjaan diinformasikan dengan benar, dan jika ada kerusakan pada pakaian saat diterima, mereka langsung memberitahukannya tanpa disembunyikan. Meskipun jarang terjadi, saya yakin mereka akan bersikap jujur jika ada kesalahan atau kerusakan pada pakaian, mereka pasti akan mengakuinya, meminta maaf dengan tulus, dan memberikan solusi yang adil seperti memperbaiki kerusakan atau memberikan kompensasi”.¹⁴⁰

Dari wawancara yang dilakukan kepada Hikma, menyatakan bahwa laundry tersebut selalu memberikan informasi yang jujur dan terbuka mengenai harga, waktu pengerjaan, serta kondisi pakaian. Harga disampaikan dengan jelas, waktu pengerjaan diinformasikan dengan benar, dan jika ada kerusakan pada pakaian saat diterima, pihak laundry langsung memberitahukannya tanpa disembunyikan. Selain itu, meskipun jarang terjadi, pihak laundry akan bersikap jujur dalam menangani kesalahan atau kerusakan pada pakaian, mengakuinya, meminta maaf dengan tulus, dan memberikan solusi yang adil seperti memperbaiki kerusakan atau memberikan kompensasi.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Nurul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahyudi Abdulrahman selaku pemilik Laundry Nurul, yang mengatakan bahwa:

“Kami bersikap jujur dalam setiap proses pelayanan, termasuk mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian pelanggan. Kami juga tidak melakukan penipuan atau kecurangan dalam setiap transaksi, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan. Jika ada kesalahan, langkah pertama kami adalah mengomunikasikannya secara terbuka kepada pelanggan tanpa menunggu mereka bertanya. Kami akan menjelaskan apa yang terjadi dengan jujur, meminta maaf, dan segera mencari jalan keluar yang memuaskan, seperti memperbaiki kerusakan atau memberikan potongan harga pada layanan berikutnya. Kami juga akan

¹⁴⁰ Hikma, *Pelanggan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

meninjau kembali proses kerja di bagian yang bermasalah agar bisa diperbaiki”.¹⁴¹

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Mahyudi Abdulrahman mengatakan bahwa, pemilik laundry menerapkan prinsip *Shiddiq* dalam setiap proses pelayanan, yaitu bersikap jujur terkait harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian pelanggan, tidak melakukan penipuan atau kecurangan dalam transaksi, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat. Apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan, langkah pertama yang dilakukan adalah mengomunikasikannya secara terbuka kepada pelanggan tanpa menunggu mereka bertanya, menjelaskan peristiwa dengan jujur, meminta maaf, dan segera mencari solusi yang memuaskan seperti memperbaiki kerusakan atau memberikan potongan harga pada layanan berikutnya. Selain itu, pihak laundry juga akan meninjau dan memperbaiki proses kerja yang menjadi sumber masalah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Marna selaku karyawan Laundry Nurul yang mengatakan bahwa:

“Saya bersikap jujur dalam segala hal, mulai dari menyampaikan harga, waktu pengerjaan, hingga kondisi pakaian pelanggan. Saya tidak melakukan kecurangan dalam transaksi dan selalu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan agar mereka tidak merasa dirugikan. Saya senantiasa menjalankan prinsip kejujuran dan transparansi dalam setiap aspek pekerjaan. Terhadap pelanggan, saya menyampaikan informasi mengenai jenis layanan, rincian biaya, dan estimasi waktu pengerjaan dengan jelas dan akurat, jika ada kendala atau perubahan kondisi pakaian, saya segera mengkomunikasikannya. Terhadap pemilik usaha, saya melaporkan keluhan pelanggan, status stok bahan cuci, serta kondisi peralatan kerja secara objektif dan benar, juga menyampaikan masukan konstruktif jika diperlukan. Terhadap rekan kerja, saya berbagi informasi prosedur kerja dengan jelas, memberikan bantuan saat mereka menghadapi kesulitan, serta bekerja sama mencari solusi jika terjadi kesalahan”.¹⁴²

¹⁴¹ Mahyudi Abdulrahman, *Pemilik usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 13 Desember 2025

¹⁴² Marna, *Karyawan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

Dari wawancara yang dilakukan kepada Marna, mengatakan bahwa dalam menerapkan prinsip *shiddiq* atau sikap jujur secara konsisten pada semua aspek layanan yang diberikan kepada pelanggan. Ia menjelaskan bahwa kejujuran tersebut terwujud dalam penyampaian informasi penting seperti harga layanan, estimasi waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian yang diterima. Selain itu, ia juga berkomitmen untuk tidak melakukan bentuk apapun kecurangan dalam setiap transaksi, serta selalu memastikan informasi yang diberikan jelas dan akurat agar pelanggan tidak mengalami kerugian atau kesalahpahaman. Selain itu, karyawan juga menjaga transparansi dan kepercayaan dengan tiga pihak melalui langkah-langkah yang jelas dan terarah. Terhadap pelanggan, ia memastikan setiap informasi tentang layanan, biaya, dan waktu pengerjaan disampaikan secara terbuka dan akurat, serta segera menginformasikan jika ada kendala atau perubahan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan menjaga kepercayaan mereka. Terhadap pemilik usaha, ia melaporkan segala hal yang terjadi di lapangan secara objektif dan benar, termasuk keluhan pelanggan, kondisi stok dan peralatan, serta menyampaikan masukan konstruktif untuk mendukung kemajuan usaha. Sedangkan dengan rekan kerja, ia berbagi informasi prosedur kerja dengan jelas, memberikan bantuan saat mereka menghadapi kesulitan, dan bekerja sama mencari solusi jika terjadi kesalahan tanpa menyalahkan satu sama lain. Semua langkah ini bertujuan untuk memastikan komunikasi yang terbuka dan membangun hubungan yang saling percaya antar semua pihak dalam operasional laundry.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Heri, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Nurul, ia menjawab:

“Informasi yang diberikan selalu jujur dan terbuka kepada pelanggan. Harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian selalu disampaikan dengan jelas dan akurat tanpa ada kecurangan atau hal yang disembunyikan. Jika terjadi kesalahan, mereka akan mengomunikasikannya secara terbuka tanpa menunggu ditanya. Mereka akan menjelaskan apa yang terjadi, meminta maaf,

dan segera mencari solusi yang memuaskan seperti memperbaiki kerusakan atau memberikan potongan harga”.¹⁴³

Dari wawancara yang dilakukan kepada Heri, mengatakan bahwa laundry selalu memberikan informasi yang jujur dan terbuka, di mana harga layanan, waktu pengerjaan, serta kondisi pakaian disampaikan dengan jelas dan akurat tanpa adanya kecurangan atau hal yang disembunyikan. Selain itu, bila terjadi kesalahan atau kerusakan pada pakaian, pihak laundry akan mengkomunikasikannya secara terbuka tanpa menunggu untuk ditanya, menjelaskan apa yang terjadi, meminta maaf, dan segera mencari solusi yang memuaskan seperti memperbaiki kerusakan atau memberikan potongan harga.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry 27. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul, S,M selaku pemilik Laundry 27, yang mengatakan bahwa:

“Kami menerapkan prinsip *shiddiq* di laundry kami melalui kejujuran dalam seluruh aspek pelayanan. Kami menjamin ketepatan hasil timbangan pakaian sesuai dengan angka digital dan menggunakan bahan pembersih berkualitas sesuai dengan paket layanan yang dipilih pelanggan. Selain itu, kami senantiasa bersikap transparan dengan menyampaikan informasi di awal apabila terdapat risiko kerusakan pada jenis kain tertentu atau kendala teknis yang menghambat waktu pengerjaan, guna menjaga kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan. Apabila terjadi kesalahan, kami akan segera menghubungi pelanggan baik secara langsung maupun melalui pesan, menyampaikan kejadian apa adanya, dan meminta maaf dengan sungguh-sungguh. Kami berkomitmen untuk memberikan solusi yang cepat dan tepat, misalnya mengganti barang yang rusak atau memberikan layanan tambahan sebagai bentuk permintaan maaf. Selain itu, kami akan melakukan perbaikan pada prosedur kerja dan memberikan arahan ulang kepada karyawan yang bersangkutan”.¹⁴⁴

¹⁴³ Heri, *Pelanggan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

¹⁴⁴ Syamsul, S,M, *Pemilik usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 21 Desember 2025

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Syamsul, S,M mengatakan bahwa, laundry menerapkan prinsip *shiddiq* dengan mengutamakan kejujuran di setiap tahap pelayanan, mulai dari penggunaan timbangan digital yang akurat hingga pemakaian bahan cuci yang sesuai dengan paket pilihan pelanggan. Kejujuran ini juga diwujudkan melalui keterbukaan sejak awal mengenai risiko kerusakan kain tertentu atau adanya kendala teknis yang bisa menghambat waktu pengerjaan. Jika terjadi kesalahan, pemilik berkomitmen untuk tidak menutup-nutupi masalah dengan segera menghubungi pelanggan, mengakui kesalahan secara jujur, dan memberikan solusi nyata seperti penggantian barang atau layanan tambahan. Seluruh rangkaian tindakan ini diakhiri dengan evaluasi internal dan perbaikan prosedur kerja guna memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan kepercayaan pelanggan tetap kuat.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Asma selaku karyawan Laundry 27 yang mengatakan bahwa:

“Saya menerapkan sikap jujur dengan memastikan timbangan baju pelanggan selalu pas sesuai angka di layar digital, tidak pernah saya lebih-lebihkan. Saya juga selalu jujur memakai deterjen dan pewangi yang bagus sesuai paket yang dipilih pelanggan. Selain itu, kalau saya lihat ada baju yang rawan rusak atau kiranya pengerjaan bakal telat karena masalah mesin, saya pasti langsung memberi tahu di awal supaya pelanggan tahu kondisi aslinya. Untuk menjaga transparansi dan kepercayaan, saya selalu berkomunikasi secara jujur dan terbuka kepada pelanggan, pemilik usaha, dan rekan kerja, terutama terkait perkembangan pekerjaan maupun kendala yang dihadapi. Saya juga memastikan setiap tugas dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dan diselesaikan sesuai kesepakatan. Selain itu, saya terbuka terhadap masukan dan selalu berusaha bersikap profesional agar hubungan kerja tetap baik dan saling percaya.”¹⁴⁵

Dari wawancara yang dilakukan kepada Asma, mengatakan bahwa karyawan tersebut menunjukkan sikap jujur dan transparan dalam bekerja dengan memastikan setiap proses pelayanan dilakukan sesuai kondisi sebenarnya, seperti menimbang

¹⁴⁵ Asma, *Karyawan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

pakaian pelanggan secara akurat tanpa berlebihan, serta menggunakan deterjen dan pewangi sesuai paket yang dipilih. Ia juga terbuka dalam menyampaikan informasi penting, misalnya jika ada risiko kerusakan pada pakaian atau keterlambatan akibat kendala mesin, sehingga pelanggan dapat memahami situasi sejak awal. Selain itu, ia menjaga kepercayaan dengan selalu berkomunikasi secara jujur dan terbuka kepada pelanggan, pemilik usaha, dan rekan kerja mengenai perkembangan pekerjaan maupun kendala yang dihadapi. Tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas sesuai kesepakatan, sikap profesional, serta keterbukaan terhadap masukan juga menjadi upaya yang dilakukan untuk membangun hubungan kerja yang baik dan saling percaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry 27, ia menjawab:

“laundry ini selalu memberikan informasi yang jujur dan terbuka mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian, termasuk jika ada risiko atau keterlambatan. Hal ini juga terlihat saat terjadi kesalahan atau potensi kerusakan, di mana pihak laundry langsung menyampaikan kondisi sebenarnya secara terbuka, sehingga membuat saya merasa lebih percaya”.¹⁴⁶

Dari wawancara yang dilakukan kepada Agus, mengatakan bahwa laundry ini dinilai telah menerapkan kejujuran dan keterbukaan dalam pelayanannya, terutama dalam memberikan informasi terkait harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian secara jelas sejak awal, termasuk jika terdapat risiko atau kemungkinan keterlambatan. Selain itu, dalam situasi terjadi kesalahan atau potensi kerusakan, pihak laundry juga menunjukkan sikap jujur dengan langsung menyampaikan kondisi sebenarnya kepada pelanggan. Hal ini membuat pelanggan merasa dihargai dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Sabilarasadi, S.H Selaku Pemilik dari Laundry Al Hijrah. Ketika di wawancarai beliau mengatakan bahwa :

¹⁴⁶ Agus, *Pelanggan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

“Kami menerapkan prinsip *ihsan* dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan, tanpa membedakan status atau latar belakang. Kami juga berusaha bersikap sopan dan ramah kepada setiap pelanggan, serta memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Kami berusaha menyeimbangkan antara pencapaian keuntungan usaha dan tanggung jawab moral dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan harga yang terjangkau kepada pelanggan. Kami juga berusaha memberikan upah yang layak kepada karyawan dan memberikan kesempatan untuk berkembang. Selain itu, kami berusaha berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan memberikan bantuan kepada warga yang membutuhkan”.¹⁴⁷

Dari wawancara peneliti dengan pemilik laundry yaitu Sabilarasadi, S.H mengatakan bahwa pihak laundry menerapkan prinsip *Ihsan* dengan memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan secara adil tanpa membedakan latar belakang, serta selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional dalam setiap interaksi. Selain itu, ia juga berupaya menyeimbangkan antara pencapaian keuntungan usaha dan tanggung jawab moral dengan tetap menjaga kualitas layanan dan memberikan harga yang terjangkau. Tidak hanya kepada pelanggan, perhatian juga diberikan kepada karyawan melalui pemberian upah yang layak dan kesempatan untuk berkembang. Di sisi lain, bentuk kepedulian sosial juga ditunjukkan dengan berpartisipasi dalam kegiatan sosial serta membantu masyarakat yang membutuhkan, sehingga usaha tidak hanya berorientasi pada keuntungan tetapi juga nilai kemanusiaan.

Hal tersebut kemudian diperkuat oleh pernyataan Ester selaku karyawan yang ketika diwawancarai menyatakan bahwa:

“Saya menerapkan nilai *ihsan* dengan melayani setiap pelanggan sebaik mungkin tanpa membedakan latar belakang, serta selalu bersikap sopan, ramah, dan adil dalam memberikan pelayanan. Saya juga berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan hasil terbaik dan penuh tanggung jawab agar pelanggan merasa puas dan percaya. Saya menerapkan nilai *ihsan* dengan bekerja sepuh hati dan selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam setiap tugas, karena saya menyadari bahwa setiap pekerjaan diawasi oleh

¹⁴⁷ Sabilarasadi, S.H, *Pemilik dan pengelola usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

Allah SWT. Hal ini membuat saya lebih jujur, disiplin, dan bertanggung jawab, serta menjaga kualitas kerja agar tetap profesional.”¹⁴⁸

Dari wawancara yang dilakukan kepada Ester, mengatakan bahwa penerapan nilai *ihsan* dalam pelayanan ditunjukkan melalui sikap melayani pelanggan dengan sebaik mungkin tanpa membedakan latar belakang, serta bersikap sopan, ramah, dan adil dalam setiap interaksi. Karyawan juga berupaya memberikan hasil kerja terbaik dengan penuh tanggung jawab agar pelanggan merasa puas dan percaya. Selain itu, nilai *ihsan* dalam bekerja juga tercermin dari kesadaran bahwa setiap pekerjaan diawasi oleh Allah SWT, sehingga mendorong karyawan untuk bekerja sepenuh hati, jujur, disiplin, dan menjaga profesionalitas serta kualitas kerja dalam setiap tugas yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hikma, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Menurut saya, karyawan laundry ini sudah melayani pelanggan dengan sikap yang sopan, adil, dan profesional dalam setiap pelayanan, tanpa membedakan pelanggan dan selalu bersikap ramah. Pendapat saya, karyawan laundry ini sangat bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan penuh tanggung jawab, terlihat dari hasil kerja yang baik serta keseriusan mereka dalam melayani pelanggan.”¹⁴⁹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Hikma, menyatakan bahwa pelanggan menilai karyawan laundry telah memberikan pelayanan yang sopan, adil, dan profesional kepada setiap pelanggan tanpa membedakan perlakuan, serta selalu bersikap ramah dalam setiap interaksi. Selain itu, pelanggan juga melihat adanya kesungguhan karyawan dalam bekerja, yang tercermin dari upaya memberikan pelayanan yang memuaskan dan hasil kerja yang baik. Tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan membuat pelanggan merasa puas dan semakin percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan.

¹⁴⁸ Ester, *Karyawan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

¹⁴⁹ Hikma, *Pelanggan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Nurul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahyudi Abdulrahman selaku pemilik Laundry Nurul, yang mengatakan bahwa:

“Kami menerapkan prinsip *ihsan* dengan selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan konsisten kepada setiap pelanggan, tanpa membedakan siapa pun. Kami menjaga sikap sopan, ramah, dan menghargai pelanggan, serta memastikan setiap proses pengerjaan dilakukan dengan teliti agar hasilnya rapi dan memuaskan. Selain itu, kami juga berusaha menjaga kepercayaan pelanggan dengan bekerja secara profesional dan bertanggung jawab. Dalam menyeimbangkan keuntungan usaha dan tanggung jawab moral, kami berusaha menetapkan harga yang wajar sesuai kualitas layanan yang diberikan, sehingga tetap menguntungkan namun tidak memberatkan pelanggan. Kami juga memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memberikan upah yang sesuai dan lingkungan kerja yang baik. Di sisi lain, kami berusaha menjaga hubungan sosial dengan lingkungan sekitar, seperti membantu kegiatan masyarakat, agar usaha ini tidak hanya berorientasi pada keuntungan tetapi juga memberikan manfaat bagi orang lain”.¹⁵⁰

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Mahyudi Abdulrahman mengatakan bahwa, pemilik laundry menerapkan prinsip *ihsan* dengan memberikan pelayanan terbaik secara konsisten kepada setiap pelanggan tanpa membedakan latar belakang, serta menjaga sikap sopan, ramah, dan profesional dalam setiap interaksi. Selain itu, kualitas kerja juga diperhatikan dengan memastikan setiap proses dilakukan secara teliti agar hasilnya rapi dan memuaskan, sehingga kepercayaan pelanggan dapat terjaga. Dalam menyeimbangkan antara keuntungan usaha dan tanggung jawab moral, pemilik menetapkan harga yang wajar sesuai dengan kualitas layanan, memperhatikan kesejahteraan karyawan melalui pemberian upah yang layak dan lingkungan kerja yang baik, serta tetap menjaga kepedulian sosial dengan berkontribusi dalam kegiatan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa usaha tidak hanya berfokus pada keuntungan, tetapi juga pada nilai kemanusiaan dan kebermanfaatan bagi lingkungan sekitar.

¹⁵⁰ Mahyudi Abdulrahman, *Pemilik usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 13 Desember 2025

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Marna selaku karyawan Laundry Nurul yang mengatakan bahwa:

“Saya menerapkan nilai *ihsan* dengan melayani setiap pelanggan secara maksimal dan konsisten tanpa membedakan siapa pun. Saya selalu berusaha bersikap sopan, ramah, dan menghargai pelanggan, serta mengerjakan setiap proses dengan teliti agar hasilnya rapi dan memuaskan. Selain itu, saya juga bekerja secara profesional dan bertanggung jawab untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Selain itu, saya juga menerapkan nilai *ihsan* dengan menjaga kesungguhan dalam bekerja dan selalu berusaha melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin, karena saya menyadari bahwa Allah SWT selalu melihat setiap perbuatan saya. Oleh karena itu, saya berusaha bekerja dengan disiplin, tidak menunda pekerjaan, dan memastikan hasil kerja sesuai standar agar pelanggan tetap merasa puas”.¹⁵¹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Marna, mengatakan bahwa penerapan nilai *ihsan* dalam bekerja terlihat dari upaya memberikan pelayanan secara maksimal dan konsisten kepada setiap pelanggan tanpa membedakan siapa pun, serta menjaga sikap sopan, ramah, dan menghargai pelanggan. Karyawan juga bekerja dengan teliti agar hasil yang diberikan rapi dan memuaskan, serta menjaga profesionalitas dan tanggung jawab untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan. Selain itu, nilai *ihsan* juga tercermin dari kesungguhan dalam bekerja dengan penuh kesadaran bahwa Allah SWT selalu melihat setiap perbuatan, sehingga mendorong karyawan untuk bekerja dengan disiplin, tidak menunda pekerjaan, dan memastikan hasil kerja tetap sesuai standar agar pelanggan merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Heri, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Nurul, ia menjawab:

“Menurut saya, karyawan ini sudah melayani dengan sopan, ramah, dan profesional, serta tidak membedakan pelanggan. Hasil kerjanya juga rapi dan memuaskan. Karyawan ini terlihat sungguh-sungguh dalam bekerja, bertanggung jawab, dan selalu berusaha memberikan hasil terbaik sehingga pelanggan merasa puas.”.¹⁵²

¹⁵¹ Marna, *Karyawan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

¹⁵² Heri, *Pelanggan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

Dari wawancara yang dilakukan kepada Heri, mengatakan bahwa karyawan laundry ini dinilai sudah melayani dengan sopan, ramah, dan profesional tanpa membedakan pelanggan. Hasil kerjanya juga rapi dan memuaskan. Selain itu, pelanggan melihat bahwa karyawan tersebut bekerja dengan sungguh-sungguh, bertanggung jawab, dan selalu berusaha memberikan hasil terbaik sehingga pelanggan merasa puas.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry 27. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul, S,M selaku pemilik Laundry 27, yang mengatakan bahwa:

“Kami menerapkan prinsip *ihsan* dengan selalu berusaha melayani pelanggan secara maksimal, mulai dari menerima pakaian hingga proses selesai dengan rapi dan tepat waktu. Kami menjaga komunikasi yang baik, bersikap jujur jika ada kendala, serta memperlakukan semua pelanggan secara adil tanpa pilih kasih. Selain itu, kami juga menjaga kebersihan dan kualitas hasil cucian agar pelanggan merasa puas dan percaya terhadap layanan kami. Dalam menjalankan usaha, kami tidak hanya fokus pada keuntungan, tetapi juga memperhatikan kepuasan pelanggan dan kesejahteraan karyawan. Kami menetapkan harga yang wajar sesuai kualitas layanan, serta memastikan karyawan bekerja dalam kondisi yang nyaman dan mendapatkan haknya dengan baik. Kami juga berusaha menjaga kepercayaan pelanggan dengan tidak mengurangi kualitas layanan demi keuntungan semata, sehingga usaha dapat berjalan secara berkelanjutan dan penuh tanggung jawab”.¹⁵³

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Syamsul, S,M mengatakan bahwa, laundry menerapkan prinsip *ihsan* dengan memberikan pelayanan terbaik secara sungguh-sungguh, seperti menjaga kualitas cucian, ketepatan waktu, serta bersikap sopan, ramah, dan jujur kepada pelanggan. Selain itu, semua pelanggan dilayani secara adil tanpa membedakan, sehingga tercipta pelayanan yang profesional dan dapat dipercaya. Dalam menyeimbangkan keuntungan dan tanggung jawab moral, Laundry 27 menetapkan harga yang wajar

¹⁵³ Syamsul, S,M, *Pemilik usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 21 Desember 2025

sesuai kualitas layanan serta tetap menjaga kepuasan pelanggan. Di sisi lain, karyawan juga diperhatikan dengan memberikan hak yang layak dan lingkungan kerja yang baik, sehingga usaha dapat berjalan secara seimbang dan berkelanjutan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Asma selaku karyawan Laundry 27 yang mengatakan bahwa:

“Saya menerapkan nilai *ihsan* dengan melayani pelanggan secara maksimal, mulai dari menerima pakaian hingga selesai dengan rapi dan tepat waktu. Saya juga berusaha bersikap sopan, ramah, dan jujur, serta memperlakukan semua pelanggan secara adil tanpa membedakan. Selain itu, saya menjaga kualitas hasil cucian agar tetap bersih dan memuaskan sebagai bentuk tanggung jawab dalam bekerja. Saya bekerja dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab karena menyadari bahwa setiap pekerjaan diawasi oleh Allah SWT. Oleh karena itu, saya berusaha jujur, disiplin, dan selalu menjaga kualitas kerja agar tetap baik. Saya juga berusaha bekerja dengan niat yang baik agar pekerjaan yang dilakukan bernilai positif”.¹⁵⁴

Dari wawancara yang dilakukan kepada Asma, mengatakan bahwa penerapan nilai *ihsan* oleh karyawan terlihat dari cara melayani pelanggan dengan maksimal, mulai dari proses awal hingga selesai dengan rapi, tepat waktu, serta menjaga sikap sopan, ramah, jujur, dan adil kepada semua pelanggan. Selain itu, nilai *ihsan* juga diterapkan dalam bekerja dengan sungguh-sungguh, disiplin, dan penuh tanggung jawab karena menyadari bahwa setiap pekerjaan diawasi oleh Allah SWT. Dengan menjaga kualitas kerja dan memiliki niat yang baik, pekerjaan yang dilakukan tidak hanya memberikan kepuasan kepada pelanggan, tetapi juga bernilai positif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry 27, ia menjawab:

“Menurut saya, karyawan laundry ini sudah melayani dengan sopan, ramah, dan profesional serta tidak membedakan pelanggan. Mereka juga bekerja dengan sungguh-sungguh dan bertanggung jawab, terlihat dari hasil cucian

¹⁵⁴ Asma, *Karyawan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

yang bersih, rapi, dan selesai tepat waktu, sehingga saya merasa puas dengan pelayanannya”.¹⁵⁵

Dari wawancara yang dilakukan kepada Agus, mengatakan bahwa karyawan laundry telah menerapkan pelayanan yang baik dengan bersikap sopan, ramah, adil, dan profesional kepada semua pelanggan tanpa membedakan. Selain itu, kesungguhan dan tanggung jawab mereka terlihat dari hasil kerja yang bersih, rapi, dan selesai tepat waktu, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan serta membangun kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Sabilarasadi, S.H. Selaku Pemilik dari Laundry Al Hijrah. Ketika di wawancarai beliau mengatakan bahwa :

“Kami menerapkan prinsip *itqan* dengan memiliki standar operasional kerja yang jelas dan selalu mengingatkan karyawan untuk bekerja dengan teliti dan disiplin. Kami juga melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian kepada pelanggan, serta memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka dapat bekerja dengan profesional dan berkualitas tinggi. Kami berusaha menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis agar karyawan dapat bekerja dengan tekun. Kami juga memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan agar mereka memiliki kompetensi yang baik. Selain itu, kami memberikan penghargaan dan motivasi kepada karyawan yang bekerja dengan baik, serta memberikan kesempatan untuk berkembang di perusahaan.”.¹⁵⁶

Dari wawancara peneliti dengan pemilik laundry yaitu Sabilarasadi, S.H mengatakan bahwa pemilik laundry menerapkan prinsip *itqan* dengan menetapkan standar operasional kerja yang jelas serta secara rutin mengingatkan karyawan untuk bekerja secara teliti dan disiplin. Untuk menjaga kualitas layanan, dilakukan pengecekan ulang sebelum cucian diserahkan kepada pelanggan, serta pemberian pelatihan agar karyawan mampu bekerja secara profesional. Selain itu, pemilik juga menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis guna mendorong ketekunan karyawan. Upaya peningkatan kompetensi dilakukan melalui pelatihan dan

¹⁵⁵ Agus, *Pelanggan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

¹⁵⁶ Sabilarasadi, S.H, *Pemilik dan pengelola usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

pengembangan, disertai pemberian penghargaan dan motivasi bagi karyawan yang berprestasi, serta membuka kesempatan bagi mereka untuk berkembang. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan karyawan dapat bekerja secara optimal dan menghasilkan layanan laundry yang berkualitas tinggi.

Hal tersebut kemudian diperkuat oleh pernyataan Ester selaku karyawan yang ketika diwawancarai menyatakan bahwa:

“Saya menerapkan prinsip *itqan* dalam bekerja dengan mengikuti standar operasional kerja yang telah ditetapkan oleh pemilik laundry. Saya selalu berusaha bekerja dengan teliti dan disiplin dalam setiap proses, mulai dari pencucian hingga penyetrikaan. Selain itu, saya juga melakukan pengecekan ulang terhadap hasil cucian sebelum diserahkan kepada pelanggan agar kualitas tetap terjaga. Pelatihan yang diberikan juga saya manfaatkan untuk meningkatkan kemampuan agar dapat bekerja secara lebih profesional. Bentuk kesungguhan yang saya tunjukkan dalam bekerja adalah dengan menjaga ketekunan dan tanggung jawab terhadap setiap tugas yang diberikan. Saya berusaha bekerja secara konsisten dan memberikan hasil terbaik agar pelanggan merasa puas. Selain itu, saya juga terus belajar dan mengembangkan kemampuan melalui pelatihan yang diberikan, serta termotivasi untuk bekerja lebih baik dengan adanya dukungan, penghargaan, dan lingkungan kerja yang nyaman. Dengan demikian, saya dapat memberikan hasil kerja yang optimal dan sesuai dengan harapan pelanggan”.¹⁵⁷

Dari wawancara yang dilakukan kepada Ester, mengatakan bahwa karyawan tersebut menerapkan prinsip *itqan* dalam bekerja dengan cara mengikuti standar operasional yang telah ditetapkan, serta menjaga ketelitian dan kedisiplinan dalam setiap tahapan proses, mulai dari pencucian hingga penyetrikaan. Ia juga melakukan pengecekan ulang terhadap hasil cucian sebelum diserahkan kepada pelanggan untuk memastikan kualitas tetap terjaga. Selain itu, kesungguhan dalam bekerja ditunjukkan melalui sikap tekun, bertanggung jawab, dan konsisten dalam menyelesaikan setiap tugas. Karyawan ini juga terus berupaya meningkatkan kemampuan melalui pelatihan yang diberikan, serta memanfaatkan dukungan, penghargaan, dan lingkungan kerja

¹⁵⁷ Ester, *Karyawan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

yang nyaman sebagai motivasi untuk memberikan hasil kerja yang optimal dan memuaskan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hikma, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Al Hijrah, ia menjawab:

“Hasil kerja mereka sangat mencerminkan ketekunan dan profesionalisme yang tinggi. Hasil cucian selalu bersih dan rapi, dan mereka memiliki standar operasional kerja yang jelas serta disiplin dalam melaksanakannya. Karyawannya sangat disiplin dan sungguh-sungguh dalam bekerja. Pekerjaan selalu diselesaikan tepat waktu dengan kualitas yang baik. Mereka juga terus belajar dan berkembang melalui pelatihan agar layanan semakin maksimal”.¹⁵⁸

Dari wawancara yang dilakukan kepada Hikma, menyatakan bahwa pelanggan menilai bahwa hasil kerja laundry tersebut telah mencerminkan tingkat ketekunan dan profesionalisme yang tinggi, terlihat dari hasil cucian yang selalu bersih dan rapi serta adanya penerapan standar operasional kerja yang jelas dan dijalankan secara disiplin. Selain itu, karyawan juga dinilai memiliki kedisiplinan dan kesungguhan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan, di mana setiap tugas dapat diselesaikan tepat waktu dengan kualitas yang tetap terjaga. Upaya karyawan untuk terus belajar dan mengembangkan kemampuan melalui pelatihan juga menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kualitas layanan agar semakin maksimal dan memuaskan pelanggan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Nurul. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mahyudi Abdulrahman selaku pemilik Laundry Nurul, yang mengatakan bahwa:

“Saya menerapkan prinsip *itqan* dengan memastikan setiap pekerjaan dilakukan dengan rapi, tepat waktu, dan penuh tanggung jawab. Saya juga mengatur alur kerja agar tetap teratur serta melakukan pengecekan hasil cucian supaya kualitasnya selalu bersih dan memuaskan pelanggan. Saya

¹⁵⁸ Hikma, *Pelanggan usaha Laundry Al Hijrah*, wawancara dilakukan di Laundry Al Hijrah, Kota Parepare, Pada tanggal 10 Desember 2025

berusaha membangun hubungan kerja yang baik dengan karyawan, memberikan arahan secara langsung, dan mendorong mereka untuk terus belajar. Selain itu, saya juga memberikan motivasi dan apresiasi agar mereka tetap semangat dan mampu memberikan hasil kerja yang maksimal”.¹⁵⁹

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Mahyudi Abdulrahman mengatakan bahwa, pemilik laundry menerapkan prinsip *itqan* dengan memastikan setiap pekerjaan dilakukan secara rapi, tepat waktu, dan penuh tanggung jawab, serta menjaga alur kerja tetap teratur agar hasil cucian selalu bersih dan memuaskan pelanggan. Selain itu, pemilik laundry juga membangun hubungan kerja yang baik dengan karyawan melalui arahan langsung dan dorongan untuk terus belajar agar kemampuan mereka semakin berkembang. Pemberian motivasi dan apresiasi turut dilakukan untuk menumbuhkan semangat kerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan ikhlas dan mampu memberikan pelayanan yang optimal.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Marna selaku karyawan Laundry Nurul yang mengatakan bahwa:

“Saya menerapkan prinsip *itqan* dengan bekerja secara teliti dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, seperti memisahkan jenis pakaian, menggunakan takaran deterjen yang tepat, serta memastikan setiap cucian benar-benar bersih sebelum diserahkan. Saya juga menjaga kedisiplinan waktu agar pekerjaan selesai tepat waktu, serta melakukan pengecekan ulang untuk memastikan hasil cucian rapi dan sesuai standar kualitas yang diharapkan. Bentuk kesungguhan yang saya tunjukkan adalah dengan bekerja secara konsisten, bertanggung jawab, dan selalu berusaha memberikan hasil terbaik. Saya juga mau belajar dari arahan pemilik dan pengalaman kerja, serta tetap menjaga semangat dalam bekerja. Selain itu, saya berusaha melayani dengan baik agar pelanggan merasa puas dengan hasil cucian yang bersih, rapi, dan tepat waktu”.¹⁶⁰

Dari wawancara yang dilakukan kepada Marna, mengatakan bahwa karyawan menerapkan prinsip *itqan* dalam bekerja dengan menjaga ketelitian, kedisiplinan,

¹⁵⁹ Mahyudi Abdulrahman, *Pemilik usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 13 Desember 2025

¹⁶⁰ Marna, *Karyawan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

serta mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, seperti memisahkan jenis pakaian, menggunakan takaran deterjen yang tepat, dan memastikan setiap cucian benar-benar bersih sebelum diserahkan. Pekerjaan juga diselesaikan tepat waktu dengan melakukan pengecekan ulang agar hasilnya rapi dan sesuai standar kualitas. Bentuk kesungguhan yang ditunjukkan terlihat dari sikap kerja yang konsisten, bertanggung jawab, serta selalu berusaha memberikan hasil terbaik. Selain itu, karyawan juga terus belajar dari arahan pemilik dan pengalaman kerja, menjaga semangat, serta memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasa puas dengan hasil cucian yang bersih, rapi, dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Heri, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry Nurul, ia menjawab:

“Hasil kerja laundry ini sudah mencerminkan ketekunan dan profesionalisme yang baik. Cucian yang diterima umumnya bersih, rapi, dan harum, menunjukkan adanya ketelitian dalam proses pengerjaan serta pengecekan sebelum diserahkan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa alur kerja yang teratur dan standar kualitas yang diterapkan berjalan dengan baik. Kedisiplinan dan kesungguhan karyawan terlihat dari ketepatan waktu dalam penyelesaian cucian serta konsistensi kualitas hasil yang diberikan. Karyawan bekerja dengan tanggung jawab dan terlihat berusaha memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, sikap ramah dan kesediaan untuk terus meningkatkan kualitas kerja juga memberikan kesan bahwa mereka bekerja dengan sungguh-sungguh demi kepuasan pelanggan”.¹⁶¹

Dari wawancara yang dilakukan kepada Heri, mengatakan bahwa hasil kerja laundry ini dinilai telah mencerminkan ketekunan dan profesionalisme yang baik, terlihat dari cucian yang bersih, rapi, dan harum. Hal tersebut menunjukkan adanya ketelitian dalam proses pengerjaan serta pengecekan sebelum diserahkan kepada pelanggan, sehingga kualitas tetap terjaga. Selain itu, kedisiplinan dan kesungguhan karyawan juga terlihat dari ketepatan waktu dalam penyelesaian cucian serta konsistensi hasil yang diberikan. Karyawan bekerja dengan tanggung jawab,

¹⁶¹ Heri, *Pelanggan usaha Laundry Nurul*, wawancara dilakukan di Laundry Nurul, Kota Parepare, Pada tanggal 17 Desember 2025

memberikan pelayanan yang baik, serta terus berusaha meningkatkan kualitas kerja, sehingga pelanggan merasa puas dengan hasil yang diterima.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry 27. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul, S,M selaku pemilik Laundry 27, yang mengatakan bahwa:

“Kami menerapkan prinsip *itqan* dengan mengatur proses kerja secara rapi dan terkontrol, serta memastikan setiap tahapan dikerjakan dengan teliti dan tepat waktu agar hasil cucian tetap bersih, rapi, dan berkualitas. Untuk memastikan karyawan memiliki kompetensi dan bekerja dengan optimal, kami memberikan arahan secara langsung, melakukan evaluasi hasil kerja, serta terus mendorong karyawan untuk bekerja dengan tekun dan penuh tanggung jawab agar kualitas pelayanan tetap terjaga”.¹⁶²

Dari wawancara peneliti dengan pemilik usaha yaitu Syamsul, S,M mengatakan bahwa, penerapan prinsip *itqan* dalam pengelolaan usaha dilakukan dengan mengatur proses kerja secara rapi, terkontrol, dan memastikan setiap tahapan dikerjakan dengan teliti serta tepat waktu agar hasil cucian tetap bersih, rapi, dan berkualitas. Untuk mendukung hal tersebut, karyawan diberikan arahan secara langsung, dilakukan evaluasi terhadap hasil kerja, serta didorong untuk bekerja dengan tekun dan penuh tanggung jawab, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga dan hasil yang diberikan optimal

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Asma selaku karyawan Laundry 27 yang mengatakan bahwa:

“Saya menerapkan prinsip *itqan* dengan bekerja secara teliti pada setiap proses, mengikuti alur kerja yang sudah ditetapkan, serta menjaga kedisiplinan waktu agar pekerjaan selesai tepat waktu. Saya juga melakukan pengecekan kembali pada hasil cucian untuk memastikan tetap bersih, rapi, dan sesuai standar kualitas. Saya menunjukkan kesungguhan dalam bekerja dengan menjalankan setiap tugas dengan tekun dan penuh tanggung jawab, mengikuti arahan yang diberikan, serta terus berusaha memperbaiki hasil

¹⁶² Syamsul, S,M, *Pemilik usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 21 Desember 2025

kerja. Selain itu, saya menjaga konsistensi agar kualitas cucian tetap baik dan pelanggan merasa puas”.¹⁶³

Dari wawancara yang dilakukan kepada Asma, mengatakan bahwa karyawan menerapkan prinsip *itqan* dalam bekerja dengan menjaga ketelitian di setiap proses, mengikuti alur kerja yang telah ditetapkan, serta menjaga kedisiplinan waktu agar pekerjaan selesai tepat waktu. Setiap hasil cucian juga diperiksa kembali untuk memastikan tetap bersih, rapi, dan sesuai standar kualitas. Dalam pelaksanaannya, karyawan menunjukkan kesungguhan dengan bekerja secara tekun, bertanggung jawab, serta terus berusaha meningkatkan kualitas hasil kerja, sehingga pelayanan tetap optimal dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agus, yang merupakan salah satu pelanggan Laundry 27, ia menjawab:

“Hasil cucian yang diterima menunjukkan adanya ketelitian dan pengelolaan kerja yang baik. Pakaian terlihat bersih, tersusun rapi, dan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga mencerminkan bahwa setiap proses dikerjakan dengan teratur dan memperhatikan kualitas. Penyelesaian pekerjaan tergolong tepat waktu dan hasilnya cukup konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bekerja dengan disiplin, mengikuti arahan yang ada, serta memiliki kesungguhan dalam menyelesaikan tugas sehingga kualitas layanan tetap terjaga”.¹⁶⁴

Dari wawancara yang dilakukan kepada Agus, mengatakan bahwa hasil kerja laundry menunjukkan adanya ketelitian dan pengelolaan yang baik, terlihat dari cucian yang bersih, rapi, dan sesuai harapan, sehingga mencerminkan bahwa setiap proses dilakukan secara teratur dengan memperhatikan kualitas. Selain itu, kedisiplinan dan kesungguhan karyawan juga terlihat dari penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu serta hasil yang konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan

¹⁶³ Asma, *Karyawan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

¹⁶⁴ Agus, *Pelanggan usaha Laundry 27*, wawancara dilakukan di Laundry 27, Kota Parepare, Pada tanggal 27 Desember 2025

bekerja dengan disiplin, mengikuti arahan yang ada, dan bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan tugas sehingga kualitas layanan tetap terjaga.

B. Hasil Pembahasan

1. Strategi Usaha Laundry di Kota Parepare dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama mengenai strategi yang diterapkan dalam mempertahankan loyalitas konsumen sebagai berikut.

Kepuasan pelanggan menjadi fondasi utama dalam membangun loyalitas, sehingga ketiga laundry memastikan produk dan layanan sesuai bahkan melebihi harapan. Laundry Al Hijrah memprioritaskan pelayanan ramah, hasil cucian bersih wangi, dan ketepatan waktu, didukung oleh karyawan yang bekerja teliti dan responsif terhadap keluhan, membuat para pelanggan merasa puas dan nyaman. Laundry Nurul fokus pada pelayanan yang baik, ketelitian kerja, dan pemberian informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian, yang diterapkan oleh seluruh karyawan, sehingga pelanggan merasa puas dengan hasil cucian yang selalu bersih rapi dan tidak tertukar. Laundry 27 menekankan kualitas hasil cucian, pelayanan yang ramah dan sopan, serta komunikasi yang baik, yang dijalankan oleh karyawan dengan disiplin, membuat pelanggan sangat puas dengan hasil yang selalu memenuhi harapan dan informasi yang jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelanggan memperoleh pengalaman yang memuaskan secara konsisten.

Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam membentuk loyalitas konsumen.¹⁶⁵ Kepuasan pelanggan tidak hanya mencerminkan rasa “cukup” terhadap produk atau layanan, tetapi juga merupakan evaluasi menyeluruh terhadap keseluruhan pengalaman konsumen, meliputi kualitas produk, ketepatan layanan, keramahan, serta kejelasan informasi. Kepuasan yang

¹⁶⁵ Tjiptono, *Pemasaran Jasa*.

tinggi akan mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang secara konsisten dan memperkuat keterikatan mereka terhadap produk atau jasa tertentu. Selaras dengan hal tersebut, Hadiyati menekankan bahwa kepuasan yang diperoleh secara berkelanjutan akan membentuk komitmen jangka panjang dari pelanggan.¹⁶⁶ Dengan kata lain, konsumen yang secara terus-menerus menerima pengalaman yang memuaskan cenderung tidak hanya melakukan pembelian ulang, tetapi juga mengembangkan loyalitas yang lebih mendalam. Loyalitas ini ditandai oleh preferensi yang konsisten terhadap suatu produk atau jasa, serta ikatan emosional yang menguatkan keputusan konsumen untuk tetap memilih produk atau layanan yang sama, meskipun terdapat alternatif lain.

Selanjutnya, konsistensi dalam kualitas produk maupun layanan juga sangat diperhatikan oleh ketiga laundry. Laundry Al Hijrah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, melakukan pengecekan ulang sebelum penyerahan, serta menggunakan detergen dan pewangi berkualitas, yang diikuti dengan disiplin oleh karyawan, sehingga pelanggan merasakan konsistensi hasil yang baik. Laundry Nurul melakukan pengecekan terhadap hasil setrika dan kebersihan, serta menggunakan produk pencuci berkualitas, yang diterapkan karyawan sesuai prosedur, membuat pelanggan selalu mendapatkan hasil yang bersih dan rapi. Laundry 27 juga memiliki SOP yang harus diikuti, melakukan pengecekan akhir, dan menekankan kualitas sebagai prioritas utama, yang dijalankan karyawan dengan disiplin, sehingga pelanggan merasakan hasil yang cukup konsisten dan jarang bermasalah.

Kotler & Keller menyatakan bahwa kualitas produk atau layanan merupakan faktor penting dalam membentuk loyalitas konsumen, karena kualitas yang baik dan konsisten akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk tetap setia menggunakan produk atau jasa tertentu.¹⁶⁷ Kualitas yang konsisten tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga mencakup proses layanan, ketelitian, dan

¹⁶⁶ Hadiyati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen."

¹⁶⁷ Keller, *Manajemen Pemasaran*.

kepastian bahwa standar yang sama diterapkan setiap kali pelanggan menggunakan jasa. Dalam konteks loyalitas, konsumen cenderung tetap setia kepada merek atau penyedia jasa yang dapat memberikan pengalaman yang stabil dan dapat dipercaya, sehingga risiko ketidakpuasan atau kekecewaan dapat diminimalkan.

Selain itu, kepercayaan (*trust*) menjadi kunci utama agar pelanggan merasa nyaman menggunakan jasa dalam jangka panjang. Laundry Al Hijrah membangun kepercayaan melalui kejujuran dan transparansi mengenai harga, serta tanggung jawab penuh jika terjadi kesalahan, yang didukung oleh sikap jujur seluruh karyawan, membuat pelanggan percaya karena layanan yang diberikan sepadan dengan biaya. Laundry Nurul bersikap amanah dalam menjaga barang pelanggan dan bertanggung jawab atas kesalahan yang mungkin terjadi, yang diterapkan oleh karyawan, sehingga pelanggan percaya karena laundry selalu tepat waktu dan menjaga pakaian dengan baik. Laundry 27 bersikap transparan mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian, serta bertanggung jawab atas kesalahan, yang dijalankan oleh karyawan, membuat pelanggan percaya karena pakaian selalu kembali dalam kondisi baik dan tidak tertukar.

Tjiptono menyatakan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas, karena konsumen tidak akan loyal apabila tidak memiliki keyakinan terhadap penyedia jasa.¹⁶⁸ Kepercayaan terbentuk dari pengalaman positif yang konsisten, kejujuran dalam pelayanan, serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi janji yang telah diberikan kepada pelanggan. Ketika kepercayaan telah terbentuk, konsumen cenderung mengurangi tingkat keraguan dan risiko dalam menggunakan suatu jasa, sehingga hubungan antara konsumen dan penyedia jasa menjadi lebih stabil. Selain itu, Kotler & Keller juga menyatakan bahwa loyalitas merupakan bentuk komitmen yang muncul karena adanya kepercayaan terhadap suatu merek atau layanan.¹⁶⁹ Kepercayaan tersebut tidak hanya mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang, tetapi juga menciptakan keterikatan yang lebih kuat, di

¹⁶⁸ Tjiptono, *Pemasaran Jasa*.

¹⁶⁹ Keller, *Manajemen Pemasaran*.

mana konsumen memiliki keyakinan bahwa layanan yang dipilih merupakan pilihan terbaik dibandingkan alternatif lain. Dalam kondisi ini, konsumen tidak hanya bersikap setia secara perilaku, tetapi juga secara sikap, yang ditandai dengan adanya preferensi dan keyakinan yang kuat terhadap suatu layanan.

Lebih lanjut, pelanggan akan menjadi setia jika mereka merasa mendapatkan manfaat lebih dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Laundry Al Hijrah memberikan bonus atau diskon untuk pelanggan tetap, serta menjaga kualitas agar harga tetap terjangkau, yang didukung oleh karyawan dengan memberikan perhatian khusus dan penawaran diskon, sehingga pelanggan merasa layanan yang diterima sepadan dengan biaya. Laundry Nurul menawarkan promo paket hemat dan layanan antar-jemput, serta memprioritaskan kecepatan dan kualitas, yang diinformasikan oleh karyawan, membuat pelanggan merasa harga terjangkau dan sesuai dengan kualitas yang diberikan. Laundry 27 menyediakan pewangi premium, layanan express, dan bonus cuci gratis untuk pelanggan tetap, serta menyesuaikan harga agar tetap terjangkau, yang didukung oleh karyawan dengan memberikan layanan tambahan, sehingga pelanggan merasa layanan yang diterima sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Tjiptono menyatakan bahwa nilai yang dirasakan (*perceived value*) merupakan faktor penting dalam membentuk loyalitas konsumen.¹⁷⁰ Nilai yang dirasakan merupakan perbandingan antara manfaat yang diterima dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen, baik dalam bentuk biaya, waktu, maupun usaha. Semakin besar manfaat yang dirasakan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kecenderungan konsumen untuk tetap menggunakan produk atau jasa tersebut. Selain itu, Kotler & Keller menjelaskan bahwa pelanggan akan membentuk persepsi nilai berdasarkan evaluasi terhadap kualitas layanan, harga, serta manfaat tambahan yang diperoleh.¹⁷¹ Ketika konsumen merasa bahwa layanan yang diterima memberikan keuntungan

¹⁷⁰ Tjiptono, *Pemasaran Jasa*.

¹⁷¹ Keller, *Manajemen Pemasaran*.

lebih dibandingkan alternatif lain, maka akan muncul preferensi yang kuat terhadap layanan tersebut. Hal ini tidak hanya mendorong pembelian ulang, tetapi juga meningkatkan kemungkinan konsumen untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Selain itu, membangun hubungan jangka panjang (*relationship marketing*) juga menjadi strategi penting dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Perusahaan perlu menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, memberikan perhatian personal, serta membangun ikatan emosional agar konsumen merasa dihargai dan diutamakan. Penerapan hal tersebut terlihat pada ketiga usaha laundry yang berupaya membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui komunikasi yang baik dan perhatian personal. Laundry Al Hijrah memberikan pelayanan terbaik, menjaga komunikasi yang ramah dan terbuka, serta melatih karyawan untuk menghargai pelanggan dan menangani keluhan dengan baik, yang diterapkan oleh karyawan dengan berkomunikasi sopan dan mengenali pelanggan tetap, membuat pelanggan merasa dihargai dan seperti keluarga. Laundry Nurul menjalin komunikasi yang baik, bersikap ramah, dan mendengarkan kritik serta saran, yang dilakukan oleh karyawan dengan menyapa ramah dan mengenali pelanggan tetap, sehingga pelanggan merasa nyaman dan dihargai. Laundry 27 berusaha mengenal pelanggan tetap, mengingat nama dan preferensi mereka, serta terbuka terhadap kritik dan saran, yang dijalankan oleh karyawan dengan menyapa ramah dan memberikan informasi yang jelas, membuat pelanggan merasa dihargai dan nyaman.

Tjiptono menyatakan bahwa *relationship marketing* merupakan upaya perusahaan dalam menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan pelanggan.¹⁷² Melalui hubungan yang baik, pelanggan tidak hanya merasa puas, tetapi juga merasa memiliki kedekatan emosional dengan perusahaan, sehingga meningkatkan kemungkinan untuk tetap setia. Selain itu, Hurriyati juga menjelaskan bahwa loyalitas konsumen

¹⁷² Tjiptono, *Pemasaran Jasa*.

tidak hanya dipengaruhi oleh aspek rasional seperti kualitas dan harga, tetapi juga oleh faktor emosional yang terbentuk melalui interaksi dan hubungan yang berkelanjutan antara konsumen dan penyedia jasa.¹⁷³ Hubungan yang baik akan menciptakan rasa percaya, kenyamanan, dan keterikatan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas konsumen. Dengan demikian, strategi membangun hubungan jangka panjang melalui komunikasi yang baik dan perhatian personal terbukti mampu menciptakan ikatan emosional dengan pelanggan. Ikatan tersebut menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas, karena pelanggan tidak hanya merasa puas, tetapi juga merasa dihargai dan memiliki hubungan yang dekat dengan penyedia jasa.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki persamaan pada pentingnya kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, penanganan keluhan, serta hubungan yang baik dengan pelanggan sebagai faktor utama dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Penelitian Ahmad Dhani, Sundari, Ahmadi, Fidia Wulansari, Annisa Nurhasanah, Vriza Astrina Intan Samsul R, Djaenab, dan Henda Idris lebih menekankan strategi promosi, media sosial, harga kompetitif, maupun layanan tambahan seperti antar-jemput dan pengiriman gratis dalam membangun loyalitas konsumen. Sementara itu, penelitian ini lebih berfokus pada kualitas pelayanan secara langsung, komunikasi dengan pelanggan, serta konsistensi layanan. Selain itu, berbeda dengan penelitian Inna Ludvia Rahmadani dan Nurita Kustiari Ningrum yang menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan belum mampu mempertahankan loyalitas konsumen karena faktor eksternal, penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dapat dipertahankan melalui pelayanan yang konsisten dan hubungan yang baik dengan pelanggan.

¹⁷³ Ratih, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*.

2. Penerapan Nilai-nilai Ekonomi Islam dalam upaya Mempertahankan Loyalitas Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip ekonomi Islam telah dilakukan dalam kegiatan operasional usaha, yang meliputi prinsip *maslahah*, *amanah*, *shiddiq*, *ihsan*, dan *itqan*. Penerapan nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa aktivitas usaha tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga mengedepankan nilai moral dan tanggung jawab sosial. M. A. Mannan menjelaskan bahwa ekonomi Islam merupakan ilmu sosial yang mempelajari masalah ekonomi masyarakat berdasarkan nilai-nilai Islam. Selain itu, Khurshid Ahmad berpendapat bahwa, ekonomi Islam merupakan ilmu sosial yang mempelajari masalah ekonomi masyarakat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam.¹⁷⁴ Khursid Ahmad juga berpendapat yang menyatakan bahwa ekonomi Islam merupakan upaya memahami perilaku ekonomi dalam perspektif Islam.¹⁷⁵

Pada prinsip *maslahah* (kemaslahatan umum), Laundry Al Hijrah menerapkan kemaslahatan dengan membuka lapangan kerja, menggunakan bahan ramah lingkungan, serta memberikan bantuan sosial seperti cucian gratis untuk masjid. Hal ini didukung oleh karyawan yang bekerja dengan memperhatikan lingkungan dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial, serta dirasakan oleh pelanggan yang menilai usaha tersebut memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Pada Laundry Nurul, prinsip *maslahah* terlihat dari pelayanan yang terjangkau, menjaga kebersihan lingkungan, serta keikutsertaan dalam kegiatan gotong royong. Karyawan turut menjaga kenyamanan lingkungan kerja, dan pelanggan menilai usaha ini bermanfaat serta tidak merugikan pihak lain. Sementara itu, Laundry 27 menerapkan *maslahah* dengan menyediakan layanan berkualitas, memberikan upah layak kepada karyawan, serta berpartisipasi dalam kegiatan sosial seperti donasi. Karyawan mendukung

¹⁷⁴ M.A, *Teori Dan Praktek Ekonomi Islam*.

¹⁷⁵ Ahmad, *Studies in Islamic Economics*.

kegiatan tersebut dan pelanggan merasakan manfaatnya melalui layanan yang memudahkan dan berkualitas.

Prinsip tersebut sesuai dengan firman Allah Swt. dalam Surah Al-Qashash ayat 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ
وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya: “Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”. (QS. Al-Qashash:77)¹⁷⁶

Ayat tersebut menunjukkan bahwa kegiatan usaha tidak hanya bertujuan memperoleh keuntungan, tetapi juga harus memberikan manfaat bagi masyarakat dan menjaga keseimbangan lingkungan. Teori Yusuf Al-Qaradawi dan Muhammad Abdul Karim menekankan bahwa ekonomi Islam bertujuan menciptakan kemaslahatan umum, keadilan sosial, dan distribusi kesejahteraan yang merata.¹⁷⁷ Selain itu, menurut Muhammad Syafi’i Antonio, kegiatan usaha dalam ekonomi Islam tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga harus mengandung nilai keadilan, kebermanfaatan (*maslahah*), serta tanggung jawab sosial terhadap masyarakat.¹⁷⁸

Pada prinsip *amanah* (kepercayaan), Laundry Al Hijrah menunjukkan tanggung jawab dalam menjaga barang pelanggan dengan sistem yang teliti seperti pemilahan, pencatatan, hingga penggunaan CCTV. Karyawan menjalankan prosedur dengan disiplin, dan pelanggan merasa aman serta percaya terhadap layanan yang diberikan. Pada Laundry Nurul, pemilik menekankan pentingnya menjaga

¹⁷⁶ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*.

¹⁷⁷ Al-Qaradawi, *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam*.

¹⁷⁸ Antonia, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*.

kepercayaan dan bertanggung jawab atas pekerjaan, yang didukung oleh karyawan melalui kerja yang teliti dan jujur. Pelanggan pun merasa percaya karena pelayanan sesuai janji dan barang dijaga dengan baik. Sementara itu, Laundry 27 menerapkan amanah dengan menjaga barang pelanggan, bersikap transparan, dan menepati janji layanan. Karyawan bekerja sesuai standar operasional, dan pelanggan menilai usaha ini dapat dipercaya dalam menjaga pakaian serta memenuhi komitmen layanan.

Prinsip *amanah* tersebut sesuai dengan firman Allah Swt. dalam Surah An-Nisa ayat 58:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨﴾

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan *amanah* kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa:58)¹⁷⁹

Ayat tersebut menegaskan pentingnya menjaga kepercayaan dan tanggung jawab dalam setiap aktivitas, termasuk dalam kegiatan usaha. Muhammad Syafi'i Antonio menyatakan bahwa *amanah* merupakan prinsip penting dalam menjaga kepercayaan dalam aktivitas ekonomi dan menjadi dasar hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁸⁰

Pada prinsip *shiddiq* (kejujuran), Laundry Al Hijrah menerapkan kejujuran melalui keterbukaan informasi mengenai harga, kondisi pakaian, serta kesediaan mengakui kesalahan dan memberikan solusi. Karyawan juga bersikap jujur, seperti mengembalikan barang pelanggan yang tertinggal, dan pelanggan merasakan transparansi tersebut. Pada Laundry Nurul, pemilik dan karyawan menekankan

¹⁷⁹ RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*.

¹⁸⁰ Antonia, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*.

kejujuran dalam setiap transaksi, termasuk menyampaikan informasi secara jelas dan mengomunikasikan kesalahan secara terbuka. Pelanggan menilai bahwa informasi yang diberikan selalu jujur dan tidak ada yang disembunyikan. Sedangkan pada Laundry 27, kejujuran diterapkan melalui ketepatan timbangan, penggunaan bahan sesuai paket, serta keterbukaan mengenai risiko atau kendala. Karyawan juga menyampaikan informasi secara jujur, dan pelanggan merasakan adanya transparansi yang meningkatkan kepercayaan. Penerapan ini sejalan dengan teori Muhammad Syafi'i Antonio yang menegaskan bahwa kejujuran merupakan dasar terciptanya keadilan dan transparansi dalam kegiatan ekonomi.¹⁸¹

Pada prinsip *ihsan* (pelayanan terbaik), Laundry Al Hijrah memberikan pelayanan dengan sikap sopan, ramah, dan profesional tanpa membedakan pelanggan, serta berusaha memberikan hasil terbaik. Karyawan bekerja dengan penuh tanggung jawab, dan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada Laundry Nurul, pemilik dan karyawan berupaya memberikan pelayanan maksimal secara konsisten, menjaga kualitas kerja, serta bersikap ramah dan profesional. Pelanggan menilai pelayanan yang diberikan sudah baik dan memuaskan. Sementara itu, Laundry 27 menerapkan *ihsan* dengan memberikan pelayanan yang maksimal, menjaga kualitas cucian, serta memperlakukan pelanggan secara adil. Karyawan bekerja dengan sungguh-sungguh, dan pelanggan merasa puas dengan hasil kerja yang bersih, rapi, dan tepat waktu. Hal ini sesuai dengan konsep *ihsan* dalam ekonomi Islam menurut Muhammad Syafi'i Antonio, yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan terbaik sebagai bentuk tanggung jawab moral kepada sesama dan kepada Allah SWT.¹⁸²

Pada prinsip *itqan* (profesionalisme dan ketekunan), Laundry Al Hijrah menerapkan standar operasional kerja yang jelas, melakukan pengecekan ulang, serta memberikan pelatihan kepada karyawan. Karyawan bekerja dengan teliti dan disiplin, dan pelanggan menilai hasil kerja mencerminkan profesionalisme yang tinggi. Pada

¹⁸¹ Antonia.

¹⁸² Antonia.

Laundry Nurul, pemilik mengatur alur kerja secara teratur, memastikan pekerjaan dilakukan dengan rapi dan tepat waktu, serta memberikan motivasi kepada karyawan. Karyawan bekerja sesuai prosedur dan melakukan pengecekan ulang, sehingga pelanggan menilai hasil kerja bersih, rapi, dan konsisten. Sementara itu, Laundry 27 menerapkan itqan dengan mengatur proses kerja secara terkontrol dan melakukan evaluasi kerja. Karyawan bekerja dengan teliti dan disiplin, serta menjaga kualitas hasil cucian, yang kemudian dirasakan pelanggan melalui hasil kerja yang rapi, tepat waktu, dan sesuai standar. Penerapan ini sejalan dengan teori Muhammad Syafi'i Antonio yang menyatakan bahwa itqan merupakan bentuk profesionalisme dan kesungguhan dalam bekerja untuk menghasilkan kualitas terbaik.¹⁸³

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini dalam membahas strategi mempertahankan loyalitas konsumen. Penelitian Ahmad Dhani menekankan strategi loyalitas konsumen berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam seperti *tauhid*, *keadilan*, *kenabian*, *khilafah*, dan *al-ma'ad*, sedangkan penelitian ini menguraikan penerapan nilai-nilai tersebut secara lebih operasional melalui prinsip *maslahah*, *amanah*, *shiddiq*, *ihsan*, dan *itqan* dalam kegiatan usaha sehari-hari. Sementara itu, penelitian Sundari, Ahmadi, dan Fidia Wulansari, Annisa Nurhasanah, serta Vriza Astrina Intan Samsul R., Djaenab, dan Henda Idris lebih berfokus pada strategi promosi, kualitas layanan, harga, dan ketepatan waktu dalam mempertahankan loyalitas konsumen tanpa mengaitkannya dengan nilai-nilai ekonomi Islam. Adapun penelitian Inna Ludvia Rahmadani dan Nurita Kustiari Ningrum menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan belum mampu mempertahankan loyalitas konsumen karena adanya faktor eksternal, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai ekonomi Islam turut mendukung terbentuk dan terjaganya loyalitas konsumen.

¹⁸³ Antonia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai “Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam di Kota Parepare”, dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi usaha laundry di Kota Parepare dalam mempertahankan loyalitas konsumen mengarah pada penerapan konsep strategi pemasaran jasa yang menekankan, peningkatan kepuasan pelanggan, menjaga kualitas produk dan layanan, membangun kepercayaan (*trust*), memberikan nilai tambah (*customer value*), serta membangun hubungan jangka panjang (*relationship marketing*). Hal ini terlihat dari konsistensi kualitas layanan melalui penerapan SOP dan pengecekan ulang hasil cucian, pelayanan yang ramah dan sopan, perhatian personal kepada pelanggan tetap, serta keterbukaan terhadap kritik dan saran. Strategi tersebut mampu menciptakan kepuasan dan kepercayaan konsumen sehingga mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan, yang ditandai dengan penggunaan jasa secara berulang dan hubungan jangka panjang antara konsumen dan pelaku usaha. Kelima strategi tersebut saling berkaitan dan menjadi faktor penting dalam menciptakan loyalitas konsumen.
2. Penerapan nilai-nilai ekonomi Islam dalam upaya mempertahankan loyalitas konsumen pada usaha laundry di Kota Parepare telah berjalan dengan baik, yang mencerminkan prinsip *maslahah*, *amanah*, *shiddiq*, *ihsan*, dan *itqan*. Dalam praktiknya, prinsip *maslahah* diwujudkan melalui upaya memberikan manfaat bagi pelanggan dan tidak hanya berorientasi pada keuntungan, *amanah* dan *shiddiq* tercermin dari kejujuran serta tanggung jawab terhadap kesalahan, *ihsan* terlihat dalam pelayanan terbaik kepada pelanggan, serta *itqan* tercermin dalam profesionalisme dan ketelitian kerja. Penerapan nilai-nilai tersebut mampu

membangun kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan konsumen sehingga berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha laundry disarankan untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menjaga konsistensi kualitas hasil cucian dan pelayanan, membangun kepercayaan melalui kejujuran dan tanggung jawab, serta memberikan nilai tambah seperti harga yang terjangkau dan kemudahan layanan. Selain itu, hubungan jangka panjang dengan pelanggan perlu terus dijaga melalui komunikasi yang baik dan perhatian personal, serta mempertahankan penerapan nilai-nilai ekonomi Islam seperti *maslahah*, *amanah*, *shiddiq*, *ihsan*, dan *itqan* agar kepercayaan dan loyalitas konsumen semakin kuat. Pelaku usaha juga diharapkan memperhatikan masukan dari pelanggan sebagai bahan evaluasi, seperti penambahan layanan antar-jemput pakaian untuk Laundry Al Hijrah, pengaturan jam operasional yang lebih fleksibel terutama pada malam hari untuk Laundry Nurul, serta pengembangan sistem layanan berbasis daring melalui aplikasi atau website agar proses pemesanan dan pengecekan status cucian menjadi lebih praktis dan efisien untuk Laundry 27.
2. Bagi karyawan diharapkan untuk selalu bersikap ramah, sopan, dan jujur dalam melayani pelanggan, meningkatkan ketelitian dan tanggung jawab dalam bekerja, serta memberikan pelayanan terbaik agar kualitas layanan tetap terjaga dan mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan memperluas objek penelitian atau menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan loyalitas konsumen sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Khurshid. *Studies in Islamic Economics*. Leicester: The Islamic Economics, 1980.
- Al-Qaradawi, Yusuf. *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam*. Jakarta: Gema Insani Press, 1995.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Antonia, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Astrina, Vriza, Intan Samsul, and Henda Idris. "Strategi Pengembangan Usaha Laundry Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen Di Kecamatan Turikale Kabupaten Maros Abstract : Abstrak : " 2, no. 2 (2025): 1–14.
- Bakar, Abu, Sekolah Tinggi, Ilmu Syariah, Stis Al, and Ittihad Bima. "Prinsip Ekonomi Islam Di Indonesia Dalam Pergulatan Ekonomi Milenial," 2020.
- Basu, Swastha. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: liberty, 2005.
- Buhcari, Veithzal Rivai & Andi. *Islamic Economics: Keuangan Mikro Dan Makro Islam*. Edisi Pert. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Dani, Ahmad. "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Usaha Laundry Arafah Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus 38 Banjarejo Lampung Timur)," 2020.
- DISPERINDAG. "Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan UMKM Kota Parepare. Data Jumlah Laundry Kota Parepare," 2024.
- Griffin. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hadiyati, Endang. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 13, no.1 (2011): 44–47.
- Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 4 & 5) (1999).
- Indrayani Indrayani, Muh. Syaifudin Syukri, Besse Faradiba, Fahmiah Akilah. "Pengaruh Brand Awareness Terhadap Loyalitas Konsumen Handphone Samsung Pada Universitas Ichsan Gorontalo." *Jurnal Mirai Management*, 2021.
- Karim, Abdul. *Ekonomi Islam: Suatu Kajian Kontemporer*. Jakarta: Gema Insani,

2004.

Kebudayaan, Departemen Pendidikan &. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Keller, Kotler &. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2009.

———. *Marketing Management*. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks, 2016.

Kennedt, Jhon F. “Pesan Khusus Kepada Kongres Tentang Perlindungan Konsumen (Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest).” University of California, Santa Barbara, 1962.

M.A, Mannan. *Teori Dan Praktek Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992.

M, Ismail. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.

Mahri, Jajang W, Cupian M Nur, Rianto Al, Tika Arundina, Tika Widiastuti, Faizul Mubarak, Muhamad Fajri, and Aas Nurasyiah. *Ekonomi Pembangunan Islam*, 2021.

Muhamad, Multazam Mansyur Addury & Dede Irwan Sunardi. “Pengaruh Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Di Yogyakarta Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening.” *IBSE Economic Journal* 2 (2023).

Ningrum, Nurita Kustiari. “Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Usaha RARA LAUNDRY (Studi Kasus Pada Rara Laundry Kec. Arjasa)” 5, no. 1 (2023): 44–59.

Novita, Ayu. “Bisnis Laundry Di Indonesia Mencapai 3,47 Persen per Tahun, Bisa Jadi Passive Income.” DISWAY.ID, 2024.

Nurhasanah, Annisah. “Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry (Study Kasus Griya Laundry),” 2022.

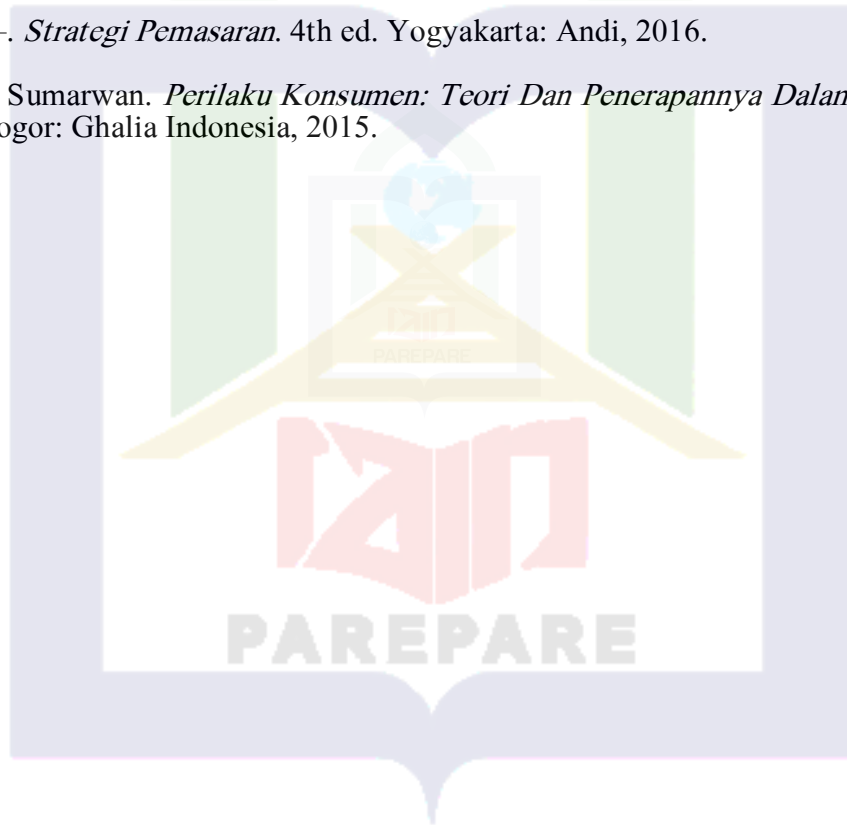
Pusat Pengkajian Dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.

Rambat, Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat, 2014.

Rangkuti, Freddy. *Teknik Mengelola Merek Agar Memenangkan Persaingan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Ratih, Hurriyati. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2010.

- RI, DPR. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (1999).
- RI, Kementrian Agama. *Al Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta Timur: Qur'an Kemenag, 2022.
- Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik. "Dasar Metodologi Penelitian," 2015, hal: 124.
- Sundari, Ahmadi, Fidia Wulansari. "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Mr Laundry Di Kota Pontianak," 2023, 1117–32.
- Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- . *Strategi Pemasaran*. 4th ed. Yogyakarta: Andi, 2016.
- Ujang, Sumarwan. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Meneliti Dari IAIN Parepare



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-5843/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2025 03 Desember 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: RISKA
Tempat/Tgl. Lahir	: BAU, 06 Pebruari 2004
NIM	: 2220203860202028
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah (Ekonomi Islam)
Semester	: VII (Tujuh)
Alamat	: TARUNJUNG, DESA BAU SELATAN KEC.BONGGAKARADENG, KAB.TANA TORAJA

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA USAHA LAUNDRY PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM DI KOTA PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 10 Desember 2025 sampai dengan tanggal 20 Januari 2026.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare

SRN IP0000905



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id

IZIN PENELITIAN
Nomor : 905/IP/DPM-PTSP/12/2025

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA : **RISKA**
NAMA :

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
Jurusan : **EKONOMI SYARIAH**
ALAMAT : **TARUNJUNG, KEC. BONGGAKARADENG, KAB. TANA TORAJA**
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA USAHA LAUNDRY PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM DI KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : 1. KECAMATAN BACUKIKI KOTA PAREPARE (OWNER LAUNDRY AL HIJRAH)
2. KECAMATAN SOREANG KOTA PAREPARE (OWNER LAUNDRY NURUL)
3. KECAMATAN UJUNG KOTA PAREPARE (OWNER LAUNDRY 27)

LAMA PENELITIAN : **10 Desember 2025 s.d 20 Januari 2026**

a. Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Izin ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **05 Desember 2025**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

• Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah

• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSR

• Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik



Lampiran 3 Surat Selesai Meneliti

**LAUNDRY AL HIJRAH**
Jl. Bau Massepe, Tiro Sompe, Kec. Bacukiki, Kota Parepare

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SABILARASADI, S.H
Jabatan : Pemilik Usaha
Alamat : Kota Parepare

Menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Riska
Nim : 2220203860202028
Prodi : Ekonomi Syariah

Benar yang bersangkutan kuliah Di Institut Agama Islam Negeri Parepare dan telah melaksanakan penelitian di Laundry Al Hijrah untuk penyusunan skripsi dengan judul "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare" selama 1 bulan lebih, mulai dari Tanggal 10 Desember 2025 s/d 20 Januari 2026.

Dengan surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Januari 2026
Pemilik Laundry Al Hijrah

SABILARASADI, S.H

LAUNDRY NURUL

Jl. Poros Pinrang-Parepare, Watang Soreang Kec. Soreang,
Kota Parepare

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mahyudi Abdulrahman

Jabatan : Pemilik Usaha

Alamat : Kota Parepare

Menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Riska

Nim : 2220203860202028

Prodi : Ekonomi Syariah

Benar yang bersangkutan kuliah Di Institut Agama Islam Negeri Parepare dan telah melaksanakan penelitian di Laundry Nurul untuk penyusunan skripsi dengan judul "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare" selama 1 bulan lebih, mulai dari Tanggal 10 Desember 2025 s/d 20 Januari 2026.

Dengan surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Januari 2026
Pemilik Laundry Nurul





LAUNDRY 27

Jl. Ganggawa, Ujung Bulu, Kec. Ujung, Kota Parepare

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SYAMSUL, S.M

Jabatan : Pemilik Usaha

Alamat : Kota Parepare

Menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Riska

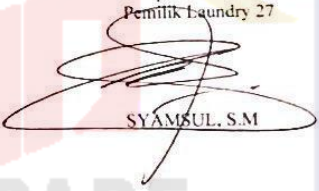
Nim : 2220203860202028

Prodi : Ekonomi Syariah

Benar yang bersangkutan kuliah Di Institut Agama Islam Negeri Parepare dan telah melaksanakan penelitian di Laundry 27 untuk penyusunan skripsi dengan judul "**Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare**" selama 1 bulan lebih, mulai dari Tanggal 10 Desember 2025 s/d 20 Januari 2026.

Dengan surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Januari 2026
Pemilik Laundry 27


SYAMSUL, S.M

PAREPARE

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : RISKHA
NIM : 2220203860202028
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH
JUDUL : STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
KONSUMEN PADA USAHA LAUNDRY PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM DI
KOTA PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA
Wawancara untuk pemilik Usaha

1. Bagaimana sejarah berdirinya usaha laundry anda?
2. Apa saja strategi yang anda terapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana cara anda menilai apakah strategi yang diterapkan tersebut sudah efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?
4. Bagaimana upaya anda dalam menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan di laundry anda?

5. Bagaimana anda memastikan kualitas produk dan layanan tetap terjaga agar pelanggan tidak berpindah pesaing?
6. Apa yang anda lakukan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap laundry anda?
7. Bagaimana anda menjaga agar kepercayaan pelanggan terhadap laundry anda tetap terpelihara?
8. Apa upaya yang anda lakukan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan agar mereka merasa mendapatkan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan?
9. Dari beberapa aspek seperti harga , kecepatan pengerjaan, dan kualitas hasil cucian, aspek mana yang paling anda prioritaskan untuk mempertahankan pelanggan?
10. Bagaimana upaya anda membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan agar mereka tetap loyal terhadap laundry anda?
11. Bagaimana cara anda mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan pelanggan agar tetap berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak?
12. Bagaimana anda menerapkan prinsip kemaslahatan dalam kegiatan usaha anda, agar dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas?
13. Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan usaha anda tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial?
14. Bagaimana anda menerapkan prinsip *Amanah* dalam mengelola kegiatan usaha Anda agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga?
15. Upaya apa yang anda lakukan untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan?
16. Bagaimana penerapan prinsip *Shiddiq* atau kejujuran diwujudkan dalam setiap proses pelayanan di laundry anda?

17. Apa langkah yang anda lakukan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan agar tetap mencerminkan sikap jujur dan transparan kepada pelanggan?
18. Bagaimana Anda menerapkan prinsip *ihsan* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, agar usaha tetap berjalan dengan adil, sopan, dan profesional?
19. Apa bentuk penerapan nilai *ihsan* yang anda lakukan untuk menyeimbangkan antara pencapaian keuntungan usaha dan tanggung jawab moral kepada pelanggan serta karyawan?
20. Bagaimana anda menerapkan prinsip *itqan* dalam mengelola usaha, agar pelayanan laundry tetap profesional, disiplin, dan berkualitas tinggi?
21. Apa langkah konkret yang dilakukan untuk memastikan karyawan bekerja dengan tekun, memiliki kompetensi yang baik, dan memberikan hasil kerja yang optimal?

Wawancara untuk Karyawan Laundry

1. Sudah berapa lama anda bekerja di laundry ini?
2. Apa yang biasanya anda lakukan agar pelanggan merasa puas dengan hasil kerja anda?
3. Bagaimana cara anda menanggapi keluhan pelanggan agar mereka tetap puas dan merasa dihargai?
4. Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan kualitas produk dan layanan di laundry ini selalu terjaga, baik dari proses awal hingga akhir pekerjaan?
5. Bagaimana cara anda mempertahankan standar kualitas tersebut agar layanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai harapan pelanggan?
6. Bagaimana anda membangun kepercayaan pelanggan agar mereka merasa nyaman menggunakan layanan laundry ini?
7. Apa yang anda lakukan untuk menunjukkan komitmen dan keterbukaan kepada pelanggan agar kepercayaan tetap terjaga?

8. Bagaimana anda berupaya memberikan nilai tambah kepada pelanggan agar mereka merasa mendapatkan manfaat lebih dari layanan laundry ini?
9. Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan harga, kualitas, dan kemudahan layanan tetap seimbang sehingga pelanggan merasa puas?
10. Bagaimana anda menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan agar hubungan tetap terjalin dalam jangka panjang?
11. Apa bentuk perhatian atau pendekatan personal yang anda berikan kepada pelanggan agar mereka merasa dihargai dan diutamakan?
12. Bagaimana anda memastikan bahwa pekerjaan yang anda lakukan di laundry ini dapat memberikan manfaat bagi pelanggan tanpa merugikan pihak lain?
13. Apa langkah yang anda lakukan agar pekerjaan anda tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain?
14. Bagaimana anda menunjukkan sikap *amanah* dengan menjaga dan merawat pakaian pelanggan agar tetap dalam kondisi baik selama proses pencucian?
15. Dalam bekerja, bagaimana anda melaksanakan tanggung jawab yang diberikan atasan dengan sungguh-sungguh dan tidak mengabaikan sebagai bentuk penerapan nilai *amanah*?
16. Bagaimana anda menerapkan sikap jujur dalam setiap kegiatan pekerjaan di laundry ini?
17. Apa yang anda lakukan untuk menjaga transparansi dan kepercayaan antara anda dengan pelanggan, pemilik usaha maupun rekan kerja?
18. Bagaimana anda menerapkan nilai *ihsan* dalam melayani pelanggan, seperti bersikap sopan, adil, dan memberikan hasil kerja terbaik dengan penuh tanggung jawab?
19. Bagaimana anda menerapkan nilai *ihsan* dalam bekerja dengan sepenuh hati serta menyadari bahwa setiap perbuatan senantiasa diawasi oleh Allah SWT?

20. Bagaimana anda menerapkan prinsip *itqan* dalam bekerja, seperti menjaga ketelitian, kedisiplinan, dan kualitas hasil cucian?
21. Apa bentuk kesungguhan yang anda tunjukkan dalam bekerja agar hasil layanan laundry ini tetap maksimal dan memuaskan pelanggan?

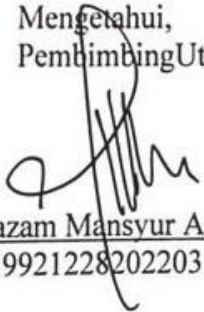
Wawancara untuk Pelanggan Laundry

1. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan di laundry ini?
2. Apakah anda merasa puas dengan hasil cucian dan pelayanan yang diberikan oleh laundry ini?
3. Menurut anda, apa yang bisa dilakukan laundry ini agar pelayanan semakin memuaskan?
4. Bagaimana pendapat anda tentang konsistensi hasil cucian dari laundry ini setiap kali Anda menggunakan jasanya?
5. Jika kualitas layanan menurun, apa yang biasanya membuat anda tetap bertahan atau berpikir untuk berpindah ke laundry lain?
6. Apakah anda merasa laundry ini menepati janji layanan sesuai yang dijanjikan, misalnya waktu selesai dan hasil cucian?
7. Seberapa besar tingkat kepercayaan anda terhadap laundry ini dalam menangani pakaian Anda dengan aman dan hati-hati?
8. Apakah anda merasa layanan yang diberikan laundry ini sepadan dengan biaya yang anda keluarkan?
9. Menurut anda, apa keunggulan atau nilai tambah yang membuat laundry ini berbeda dari laundry lainnya?
10. Apakah karyawan laundry ini berkomunikasi dengan baik dan ramah setiap kali anda datang?
11. Seberapa penting bagi anda perhatian personal atau sapaan dari karyawan laundry dalam membuat anda merasa dihargai sebagai pelanggan?
12. Menurut anda, apakah pelayanan laundry ini sudah memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat sekitar tanpa merugikan pihak lain?

13. Bagaimana pendapat anda tentang upaya laundry ini dalam menjaga kesejahteraan pelanggan, misalnya dengan harga yang wajar dan hasil cucian yang memuaskan?
14. Apakah anda merasa laundry ini dapat dipercaya dalam menjaga dan merawat pakaian anda dengan baik hingga selesai proses pencucian?
15. Sejauh mana anda menilai tanggung jawab laundry ini dalam menepati waktu pengambilan dan menjaga kualitas hasil cucian?
16. Apakah laundry ini selalu memberikan informasi yang jujur dan terbuka mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian anda?
17. Bagaimana pengalaman anda terkait kejujuran pihak laundry ini dalam menangani jika terjadi kesalahan atau kerusakan pada pakaian?
18. Menurut anda, apakah karyawan laundry ini telah melayani pelanggan dengan sikap sopan, adil, dan profesional dalam setiap pelayanan?
19. Bagaimana pendapat anda tentang kesungguhan karyawan laundry ini dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan penuh tanggung jawab?
20. Sejauh mana anda menilai hasil kerja laundry ini sudah mencerminkan ketekunan dan profesionalisme, seperti kebersihan dan kerapian hasil cucian?
21. Bagaimana penilaian anda terhadap kedisiplinan dan kesungguhan karyawan laundry ini dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan berkualitas?

Parepare, 30 April 2026

Mengetahui,
Pembimbing Utama


(Multazam Mansyur Addury, M.A.)
NIP. 199212282022031001

Lampiran 6 Transkrip Wawancara

Wawancara untuk Pengelola/Pemilik Laundry Al Hijrah

Pewawancara: Bagaimana sejarah berdirinya usaha laundry anda?

Narasumber: Laundry Al Hijrah berdiri pada tahun 2017 dengan menggunakan modal awal dari dana pribadi. Modal tersebut saya gunakan untuk membeli peralatan utama seperti mesin cuci, mesin pengering, setrika uap, serta perlengkapan pendukung lainnya, termasuk biaya operasional di awal usaha. Pada saat itu, usaha ini kami jalankan di sebuah bangunan kontrakan yang berlokasi di Jl. Bau Massepe. Di awal berdiri, saya hanya mempekerjakan dua orang karyawan. Namun, seiring berjalannya waktu dan meningkatnya jumlah pelanggan, jumlah karyawan pun bertambah menjadi empat orang hingga sekarang. Kemudian pada tahun 2024, kami memutuskan untuk pindah lokasi karena masa kontrak bangunan sebelumnya telah berakhir. Lokasi baru ini masih berada di sekitar tempat lama, hanya berjarak beberapa meter saja, sehingga tetap mudah dijangkau oleh pelanggan.

Pewawancara: Apa saja strategi yang anda terapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

Narasumber: Strategi yang kami terapkan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang ramah, hasil cucian bersih dan wangi, serta ketepatan waktu. Hal ini kami tuntun kepada karyawan agar mereka selalu berusaha teliti dan rapi dalam setiap proses kerja, mulai dari pencucian hingga penyetrikaan. Kami percaya bahwa keramahan dan kualitas hasil sangat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana cara anda menilai apakah strategi yang diterapkan tersebut sudah efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?

Narasumber: Untuk melihat apakah strategi yang kami terapkan ini sudah efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kami melihat dari pelanggan yang kembali menggunakan jasa kami dan testimoni yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Karyawan juga turut mendukung ini dengan mengenali pelanggan tetap dan

memberikan perhatian pribadi, sehingga kami bisa mengetahui apakah mereka puas atau tidak.

Pewawancara: Bagaimana upaya anda dalam menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan di laundry anda?

Narasumber: Kami memiliki standar operasional kerja dan selalu melakukan pengecekan ulang sebelum cucian diserahkan ke pelanggan. Karyawan kami mengikuti prosedur ini dengan disiplin dan menjalani evaluasi rutin agar kualitas tetap stabil dan tidak mengalami penurunan.

Pewawancara: Bagaimana anda memastikan kualitas produk dan layanan tetap terjaga agar pelanggan tidak berpindah pesaing?

Narasumber: Untuk memastikan kualitas produk dan layanan tetap terjaga, kami menjaga kualitas detergen dan pewangi yang digunakan agar hasil cucian tetap bersih dan wangi tahan lama. Selain itu, kami menekankan ketelitian dalam mencuci dan menyetrika. Karyawan bekerja sesuai prosedur tanpa mengurangi langkah penting dalam kerja agar hasil tetap maksimal.

Pewawancara: Apa yang anda lakukan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap laundry anda?

Narasumber: Kami bersikap jujur dan transparan mengenai harga serta bertanggung jawab jika ada kesalahan. Karyawan juga dilatih untuk bersikap jujur terhadap pelanggan dan segera memperbaiki kesalahan apabila terjadi, sehingga pelanggan merasa aman dan percaya.

Pewawancara: Bagaimana anda menjaga agar kepercayaan pelanggan terhadap laundry anda tetap terpelihara?

Narasumber: Agar kepercayaan pelanggan terhadap laundry ini tetap terpelihara kami menjaga komunikasi yang baik dan konsisten dalam pelayanan setiap hari. Karyawan dilatih untuk bersikap sopan, terbuka dalam menjelaskan proses kerja, serta menghargai setiap pelanggan tanpa membedakan.

Pewawancara: Apa upaya yang anda lakukan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan agar mereka merasa mendapatkan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan?

Narasumber: Kami memberikan bonus atau diskon untuk pelanggan tetap sebagai apresiasi. Karyawan juga mendukung program ini dengan mengenali pelanggan tetap dan memberikan layanan terbaik tanpa membedakan perlakuan.

Pewawancara: Dari beberapa aspek seperti harga , kecepatan pengerjaan, dan kualitas hasil cucian, aspek mana yang paling anda prioritaskan untuk mempertahankan pelanggan?

Narasumber: Aspek yg paling kami prioritaskan adalah kualitas hasil cucian karena itu adalah hal utama yang dinilai pelanggan. Karyawan bekerja efisien agar harga tetap terjangkau tanpa mengorbankan kualitas yang sudah ditetapkan standar usaha.

Pewawancara: Bagaimana upaya anda membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan agar mereka tetap loyal terhadap laundry anda?

Narasumber: Kami memberikan pelayanan terbaik dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui komunikasi yang ramah dan terbuka. Karyawan turut menjaga hal ini dengan menghargai setiap pelanggan yang datang.

Pewawancara: Bagaimana cara anda mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan pelanggan agar tetap berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak?

Narasumber: Kami mempertahankan hubungan yang terjalin dengan pelanggan dengan menjaga komunikasi serta memberikan solusi jika ada keluhan. Selain itu, Karyawan dilatih untuk mendengarkan keluhan dengan sabar, meminta maaf jika ada kesalahan, dan segera mengambil tindakan perbaikan sesuai standar usaha kami.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip kemaslahatan dalam kegiatan usaha anda, agar dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas?

Narasumber: Kami berusaha memberikan manfaat dengan menyediakan lapangan kerja bagi warga sekitar, serta menggunakan bahan pencuci yang ramah lingkungan agar tidak merusak lingkungan sekitar. Selain itu, kami juga sering memberikan

bantuan sederhana seperti cucian gratis untuk masjid yang ingin mencuci alat-alat sholat atau kegiatan sosial di lingkungan sekitar.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan usaha anda tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial?

Narasumber: Untuk memastikan usaha kami tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial, kami selalu berhati-hati dalam setiap proses kerja, mulai dari pencucian hingga penyetrikaan, agar tidak merusak pakaian pelanggan. Kami juga menggunakan bahan pencuci yang aman dan tidak merusak lingkungan. Selain itu, kami selalu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan dan tetangga sekitar untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat menimbulkan kerugian.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *Amanah* dalam mengelola kegiatan usaha Anda agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga?

Narasumber: Kami menerapkan prinsip *Amanah* dengan menjaga barang pelanggan dengan baik dan bertanggung jawab atas setiap kesalahan yang mungkin terjadi. Kami juga bersikap jujur dan transparansi mengenai harga dan kondisi pakaian pelanggan, serta menepati janji layanan yang telah kami berikan

Pewawancara: Upaya apa yang anda lakukan untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan?

Narasumber: Untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan, kami memiliki standar operasional kerja yang jelas dan selalu mengingatkan karyawan untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab. Kami juga melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian kepada pelanggan, serta memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka memahami pentingnya tanggung jawab dalam bekerja.

Pewawancara: Bagaimana penerapan prinsip *Shiddiq* atau kejujuran diwujudkan dalam setiap proses pelayanan di laundry anda?

Narasumber: Kami menerapkan prinsip *shiddiq* dengan bersikap jujur dalam setiap transaksi, termasuk mengenai harga dan kondisi pakaian pelanggan.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan agar tetap mencerminkan sikap jujur dan transparan kepada pelanggan?

Narasumber: Apabila dalam proses penanganan laundry kami, menyebabkan kerusakan atau menemukan cacat baru pada pakaian akibat kesalahan pihak kami, informasi tersebut akan kami sampaikan secara terbuka tanpa disembunyikan. Kami juga selalu memberikan penjelasan jelas dan akurat mengenai seluruh layanan yang kami tawarkan. Kami akan langsung menghubungi dan bertemu pelanggan untuk mengakui kesalahan dengan tulus serta meminta maaf sebesar-besarnya. Selanjutnya kami akan menawarkan solusi yang adil, seperti mengganti atau memperbaiki kerusakan sesuai kemungkinan, atau memberikan kompensasi berupa cucian gratis. Selain itu, kesalahan akan kami catat dan jadikan bahan evaluasi bersama karyawan untuk mencegah terjadinya hal serupa di masa mendatang.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *ihsan* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, agar usaha tetap berjalan dengan adil, sopan, dan profesional?

Narasumber: Kami menerapkan prinsip *ihsan* dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pelanggan, tanpa membedakan status atau latar belakang. Kami juga berusaha bersikap sopan dan ramah kepada setiap pelanggan, serta memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Pewawancara: Apa bentuk penerapan nilai *ihsan* yang anda lakukan untuk menyeimbangkan antara pencapaian keuntungan usaha dan tanggung jawab moral kepada pelanggan serta karyawan?

Narasumber: Kami berusaha menyeimbangkan antara pencapaian keuntungan usaha dan tanggung jawab moral dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan harga yang terjangkau kepada pelanggan. Kami juga berusaha memberikan upah yang layak kepada karyawan dan memberikan kesempatan untuk berkembang. Selain itu, kami

berusaha berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan memberikan bantuan kepada warga yang membutuhkan.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *itqan* dalam mengelola usaha, agar pelayanan laundry tetap profesional, disiplin, dan berkualitas tinggi?

Narasumber: Kami menerapkan prinsip *itqan* dengan memiliki standar operasional kerja yang jelas dan selalu mengingatkan karyawan untuk bekerja dengan teliti dan disiplin. Kami juga melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian kepada pelanggan, serta memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka dapat bekerja dengan profesional dan berkualitas tinggi

Pewawancara: Apa langkah konkret yang dilakukan untuk memastikan karyawan bekerja dengan tekun, memiliki kompetensi yang baik, dan memberikan hasil kerja yang optimal?

Narasumber: Kami berusaha menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis agar karyawan dapat bekerja dengan tekun. Kami juga memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan agar mereka memiliki kompetensi yang baik. Selain itu, kami memberikan penghargaan dan motivasi kepada karyawan yang bekerja dengan baik, serta memberikan kesempatan untuk berkembang di perusahaan.

Wawancara untuk Karyawan Laundry Al Hijrah

Pewawancara: Sudah berapa lama anda bekerja di laundry ini?

Narasumber: Saya sudah bekerja sekitar 8 tahun sejak laundry ini berdiri.

Pewawancara: Apa yang biasanya anda lakukan agar pelanggan merasa puas dengan hasil kerja anda?

Narasumber: Saya selalu berusaha mencuci pakaian dengan teliti, menjaga kebersihan, memastikan hasil setrika rapi dan wangi, serta mengerjakan sesuai waktu yang sudah disepakati agar pelanggan merasa puas dan tidak kecewa dengan hasilnya.

Pewawancara: Bagaimana cara anda menanggapi keluhan pelanggan agar mereka tetap puas dan merasa dihargai?

Narasumber: Apabila ada keluhan dari pelanggan, saya akan mendengarkan dengan sabar tanpa membantah, kemudian meminta maaf dan segera memperbaiki kesalahan tersebut. Setelah itu, saya memberikan solusi sesuai arahan dari pemilik agar masalah bisa terselesaikan dengan baik.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan kualitas produk dan layanan di laundry ini selalu terjaga, baik dari proses awal hingga akhir pekerjaan?

Narasumber: Untuk memastikan kualitas selalu terjaga, saya mengikuti standar operasional kerja mulai dari pemilahan pakaian, perekaman di cctv, pencucian, pengeringan, hingga penyetrikaan. Setelah itu saya melakukan pengecekan ulang sebelum cucian di packing dan diserahkan ke pelanggan untuk memastikan tidak ada kesalahan.

Pewawancara: Bagaimana cara anda mempertahankan standar kualitas tersebut agar layanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai harapan pelanggan?

Narasumber: Agar tetap konsisten, standar kualitas dijaga dengan disiplin kerja dan evaluasi rutin dari pemilik usaha. Kami menggunakan detergen dan pewangi berkualitas serta tetap teliti di setiap tahap kerja agar hasilnya selalu sesuai harapan pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana anda membangun kepercayaan pelanggan agar mereka merasa nyaman menggunakan layanan laundry ini?

Narasumber: Saya membangun kepercayaan dengan bersikap jujur dan bertanggung jawab terhadap pakaian pelanggan. Saya juga menjelaskan harga secara transparan tanpa ada biaya tersembunyi sehingga pelanggan merasa aman

Pewawancara: Apa yang anda lakukan untuk menunjukkan komitmen dan keterbukaan kepada pelanggan agar kepercayaan tetap terjaga?

Narasumber: Saya selalu terbuka menjelaskan kondisi pakaian dan proses kerja kepada pelanggan. Jika ada kendala, saya menyampaikannya dengan jujur agar hubungan tetap baik dan tidak terjadi kesalahpahaman

Pewawancara: Bagaimana anda berupaya memberikan nilai tambah kepada pelanggan agar mereka merasa mendapatkan manfaat lebih dari layanan laundry ini?

Narasumber: Saya memberikan layanan ramah dan hasil kerja terbaik tanpa membedakan pelanggan. Untuk pelanggan tetap, kami memberikan perhatian khusus dan diskon sesuai program yang sudah ditentukan pemilik.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan harga, kualitas, dan kemudahan layanan tetap seimbang sehingga pelanggan merasa puas?

Narasumber: Untuk memastikan harga, kualitas, dan kemudahan layanan tetap seimbang, saya bekerja efisien agar harga tetap terjangkau tanpa mengurangi kualitas. Kami lebih memprioritaskan hasil cucian yang baik agar pelanggan merasa biaya yang dibayarkan sepadan.

Pewawancara: Bagaimana anda menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan agar hubungan tetap terjalin dalam jangka panjang?

Narasumber: Saya menjaga komunikasi dengan sopan dan menghargai setiap pelanggan. Saya berusaha menjalin hubungan baik agar mereka selalu merasa nyaman menggunakan jasa laundry ini.

Pewawancara: Apa bentuk perhatian atau pendekatan personal yang anda berikan kepada pelanggan agar mereka merasa dihargai dan diutamakan?

Narasumber: Bentuk perhatian personal yang saya berikan kepada pelanggan adalah saya mengingat pelanggan tetap dan menyapa mereka dengan ramah. Saya juga siap membantu menyelesaikan setiap keluhan atau kebutuhan mereka dengan solusi yang tepat.

Pewawancara: Bagaimana anda memastikan bahwa pekerjaan yang anda lakukan di laundry ini dapat memberikan manfaat bagi pelanggan tanpa merugikan pihak lain?

Narasumber: Saya berusaha memberikan manfaat dengan bekerja sungguh-sungguh agar layanan laundry kami memuaskan pelanggan. Saya juga menggunakan bahan pencuci sesuai petunjuk yang ramah lingkungan agar tidak merusak lingkungan sekitar. Selain itu, saya turut mendukung kegiatan sosial yang dilakukan pemilik, seperti membantu menyiapkan cucian gratis untuk masjid.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan agar pekerjaan anda tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain?

Narasumber: Agar pekerjaan saya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain, saya selalu berhati-hati dalam setiap proses, mulai dari mencuci, mengeringkan, hingga menyetrika pakaian pelanggan agar tidak rusak. Saya menggunakan bahan yang aman dan menjaga kebersihan area kerja agar tidak mengganggu tetangga. Jika ada hal yang kurang jelas, saya langsung bertanya atau berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan atau pemilik untuk menghindari kesalahpahaman.

Pewawancara: Bagaimana anda menunjukkan sikap *amanah* dengan menjaga dan merawat pakaian pelanggan agar tetap dalam kondisi baik selama proses pencucian?

Narasumber: Kami menjaga pakaian pelanggan dengan sangat baik. Sebelum dicuci, kami melakukan pemilahan terlebih dahulu dan merekam prosesnya di CCTV, kemudian kami menghitung jumlah pakaian pelanggan. Begitu juga setelah dicuci, pakaian dihitung kembali untuk dicocokkan dengan hasil hitungan yang terekam di CCTV. Hal ini kami lakukan untuk menghindari hilangnya pakaian pelanggan, karena jika hal tersebut terjadi, kami bisa mengecek kembali hasil perhitungan di rekaman CCTV tersebut. Selain itu, jika terjadi kesalahan, saya tidak menyembunyikannya dan selalu berusaha menepati janji waktu pengambilan cucian yang telah disampaikan.

Pewawancara: Dalam bekerja, bagaimana anda melaksanakan tanggung jawab yang diberikan atasan dengan sungguh-sungguh dan tidak mengabaikan sebagai bentuk penerapan nilai *amanah*?

Narasumber: Saya mengikuti standar operasional kerja dengan teliti, bekerja secara fokus dan hati-hati, serta melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian agar hasilnya bersih dan rapi sesuai keinginan pelanggan. Karyawan juga selalu mengingatkan diri sendiri akan pentingnya tanggung jawab dalam setiap tugas yang diberikan.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan sikap jujur dalam setiap kegiatan pekerjaan di laundry ini?

Narasumber: Saya selalu bersikap jujur dalam setiap transaksi, baik soal harga maupun kondisi pakaian pelanggan. Saya memberikan informasi yang benar mengenai layanan yang kami tawarkan tanpa ada yang disembunyikan. Selain itu, saya juga mewujudkan prinsip *shidddiq* atau kejujuran dengan mengembalikan uang pelanggan yang ditemukan di kantong pakaian pelanggan, dengan cara memasukkan di packingan.

Pewawancara: Apa yang anda lakukan untuk menjaga transparansi dan kepercayaan antara anda dengan pelanggan, pemilik usaha maupun rekan kerja?

Narasumber: Sebagai karyawan laundry, saya selalu berusaha menjaga transparansi dan kepercayaan dengan semua pihak terkait. Bagi pelanggan, saya menyampaikan informasi mengenai harga layanan, waktu penyelesaian, dan kondisi aktual pakaian secara jelas dan akurat tanpa ada yang disembunyikan jika menemukan barang tertinggal seperti uang di kantong atau cacat pada pakaian, saya segera memberitahukan dan tangani dengan benar, serta mengakui kesalahan dengan tulus dan bekerja sama untuk menemukan solusi yang adil jika ada kekeliruan dari pihak saya. Pada hubungan dengan pemilik usaha, saya menjalankan setiap tugas sesuai standar operasional yang telah ditetapkan, melaporkan segala bentuk permasalahan atau insiden yang terjadi dengan jujur dan jelas, sekaligus menjaga keamanan serta kelancaran operasional usaha tanpa menggunakan fasilitas untuk kepentingan pribadi. Sedangkan dengan rekan kerja, saya menjaga komunikasi terbuka mengenai progres pekerjaan dan informasi penting terkait penanganan pakaian pelanggan, saling membantu dalam menghadapi kendala tanpa menyalahkan satu sama lain, serta bekerja sama secara sinergis untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dengan baik.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan nilai *ihsan* dalam melayani pelanggan, seperti bersikap sopan, adil, dan memberikan hasil kerja terbaik dengan penuh tanggung jawab?

Narasumber: Saya menerapkan nilai *ihsan* dengan melayani setiap pelanggan sebaik mungkin tanpa membedakan latar belakang, serta selalu bersikap sopan, ramah, dan

adil dalam memberikan pelayanan. Saya juga berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan hasil terbaik dan penuh tanggung jawab agar pelanggan merasa puas dan percaya.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan nilai *ihsan* dalam bekerja dengan sepenuh hati serta menyadari bahwa setiap perbuatan senantiasa diawasi oleh Allah SWT?

Narasumber: Saya menerapkan nilai *ihsan* dengan bekerja sepenuh hati dan selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam setiap tugas, karena saya menyadari bahwa setiap pekerjaan diawasi oleh Allah SWT. Hal ini membuat saya lebih jujur, disiplin, dan bertanggung jawab, serta menjaga kualitas kerja agar tetap profesional.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *itqan* dalam bekerja, seperti menjaga ketelitian, kedisiplinan, dan kualitas hasil cucian?

Narasumber: Saya menerapkan prinsip *itqan* dalam bekerja dengan mengikuti standar operasional kerja yang telah ditetapkan oleh pemilik laundry. Saya selalu berusaha bekerja dengan teliti dan disiplin dalam setiap proses, mulai dari pencucian hingga penyetrikaan. Selain itu, saya juga melakukan pengecekan ulang terhadap hasil cucian sebelum diserahkan kepada pelanggan agar kualitas tetap terjaga. Pelatihan yang diberikan juga saya manfaatkan untuk meningkatkan kemampuan agar dapat bekerja secara lebih profesional.

Pewawancara: Apa bentuk kesungguhan yang anda tunjukkan dalam bekerja agar hasil layanan laundry ini tetap maksimal dan memuaskan pelanggan?

Narasumber: Bentuk kesungguhan yang saya tunjukkan dalam bekerja adalah dengan menjaga ketekunan dan tanggung jawab terhadap setiap tugas yang diberikan. Saya berusaha bekerja secara konsisten dan memberikan hasil terbaik agar pelanggan merasa puas. Selain itu, saya juga terus belajar dan mengembangkan kemampuan melalui pelatihan yang diberikan, serta termotivasi untuk bekerja lebih baik dengan adanya dukungan, penghargaan, dan lingkungan kerja yang nyaman. Dengan demikian, saya dapat memberikan hasil kerja yang optimal dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Wawancara untuk Pelanggan Laundry Al Hijrah

Pewawancara: Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan di laundry ini?

Narasumber: Sekitar 2 tahun

Pewawancara: Apakah anda merasa puas dengan hasil cucian dan pelayanan yang diberikan oleh laundry ini?

Narasumber: Saya sangat puas dengan hasil cucian dan pelayanan yang diberikan. Karyawan selalu mencuci pakaian dengan teliti, menjaga kebersihan, dan hasil setrikanya juga rapi. Selain itu, pelayanannya juga ramah. Pemilik dan karyawan laundry juga sudah mengenal saya, jadi mereka sudah tahu jenis layanan yang biasanya saya pilih, hal itu membuat saya merasa nyaman setiap kali datang.

Pewawancara: Menurut anda, apa yang bisa dilakukan laundry ini agar pelayanan semakin memuaskan?

Narasumber: Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Namun, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, saran saya laundry ini menambahkan layanan antar-jemput pakaian untuk pelanggan baik pelanggan lama atau pelanggan yang baru.

Pewawancara: Bagaimana pendapat anda tentang konsistensi hasil cucian dari laundry ini setiap kali Anda menggunakan jasanya?

Narasumber: Menurut saya, konsistensi hasil cucian sangat baik. Ini karena menurut informasi dari karyawan, mereka mengikuti standar operasional kerja mulai dari pemilahan hingga pengecekan ulang sebelum di packing dan diserahkan ke pelanggan, seperti yang diatur pemilik dengan evaluasi rutin agar kualitas tidak pernah turun.

Pewawancara: Jika kualitas layanan menurun, apa yang biasanya membuat anda tetap bertahan atau berpikir untuk berpindah ke laundry lain?

Narasumber: Jika kualitas layanan menurun saya pasti akan tetap bertahan dulu dan memberikan masukan langsung. Saya merasa sudah punya hubungan baik dengan pemilik dan karyawan, mereka selalu mendengarkan keluhan dengan sabar, meminta

maaf dan segera memperbaiki kesalahan, jadi saya yakin mereka akan cepat mengatasi masalahnya sebelum saya berpikir untuk berpindah.

Pewawancara: Apakah anda merasa laundry ini menepati janji layanan sesuai yang dijanjikan, misalnya waktu selesai dan hasil cucian?

Narasumber: Ya, laundry ini selalu menepati janji sesuai yang dijanjikan. Waktu selesai selalu tepat, bahkan pernah siap lebih cepat ketika saya sedang terburu-buru. Karyawan bekerja efisien agar tidak terjadi keterlambatan, dan pemilik juga menjaga ketepatan waktu sebagai bagian dari standar pelayanan mereka.

Pewawancara: Seberapa besar tingkat kepercayaan anda terhadap laundry ini dalam menangani pakaian Anda dengan aman dan hati-hati?

Narasumber: Tingkat kepercayaan saya sangat besar terhadap laundry ini dalam menangani pakaian dengan aman dan hati-hati. Karyawan selalu bersikap jujur dan bertanggung jawab. Bahkan pernah memberi tahu saya jika ada potensi kerusakan pada bahan pakaian sebelum mencucinya, seperti yang diajarkan pemilik untuk menjaga keamanan barang pelanggan. Hal ini membuat saya semakin percaya

Pewawancara: Apakah anda merasa layanan yang diberikan laundry ini sepadan dengan biaya yang anda keluarkan?

Narasumber: Saya merasa layanan yang diberikan sangat sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Harga tetap terjangkau karena karyawan bekerja efisien tanpa mengurangi kualitas, dan pemilik juga lebih memprioritaskan hasil cucian daripada keuntungan semata, jadi tidak ada biaya tersembunyi sama sekali dan semuanya dijelaskan secara transparan.

Pewawancara: Menurut anda, apa keunggulan atau nilai tambah yang membuat laundry ini berbeda dari laundry lainnya?

Narasumber: Menurut saya, keunggulan yang membuat laundry ini berbeda dari laundry lain yg pernah saya tempati, adalah komunikasi yang baik dan perlakuan yg adil tanpa membedakan pelanggan. Karyawan selalu ramah, bisa mengingat pelanggan tetap dan menyapa dengan hangat. Sedangkan pemilik juga menjaga

hubungan baik dengan semua pelanggan dan transparan tentang segala hal, sehingga membuat pelanggan merasa dihargai.

Pewawancara: Apakah karyawan laundry ini berkomunikasi dengan baik dan ramah setiap kali anda datang?

Narasumber: Ya, karyawan laundry ini selalu berkomunikasi dengan baik dan ramah setiap kali saya datang. Mereka selalu terbuka menjelaskan kondisi pakaian dan proses kerja, serta siap menjawab semua pertanyaan saya dengan sopan, sesuai dengan pelatihan yang diberikan pemilik.

Pewawancara: Seberapa penting bagi anda perhatian personal atau sapaan dari karyawan laundry dalam membuat anda merasa dihargai sebagai pelanggan?

Narasumber: Perhatian personal atau sapaan dari karyawan sangat penting bagi saya karena membuat saya merasa dihargai. Karyawan mengenali saya sebagai pelanggan tetap dan selalu menyapa dengan ramah. Hal ini membuat saya merasa seperti keluarga, bukan hanya pelanggan biasa, yang juga menjadi fokus pemilik dalam membangun hubungan baik dan jangka panjang

Pewawancara: Menurut anda, apakah pelayanan laundry ini sudah memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat sekitar tanpa merugikan pihak lain?

Narasumber: Menurut saya, pelayanan laundry ini sangat bermanfaat bagi warga sekitar. Mereka membuka lapangan kerja, menggunakan bahan pencuci yang ramah lingkungan, dan sering melakukan kegiatan sosial seperti memberikan cucian gratis untuk masjid. Saya juga merasa sangat diperhatikan sebagai pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana pendapat anda tentang upaya laundry ini dalam menjaga kesejahteraan pelanggan, misalnya dengan harga yang wajar dan hasil cucian yang memuaskan?

Narasumber: Harga yang ditawarkan cukup wajar, hasil cuciannya selalu memuaskan, dan mereka selalu berhati-hati agar pakaian tidak rusak. Komunikasi mereka dengan pelanggan juga sangat baik.

Pewawancara: Apakah anda merasa laundry ini dapat dipercaya dalam menjaga dan merawat pakaian anda dengan baik hingga selesai proses pencucian?

Narasumber: Saya sangat percaya menyerahkan pakaian di sini. Mereka menjaga barang pelanggan dengan sangat baik, bahkan menggunakan CCTV dan pengecekan jumlah pakaian untuk mencegah kehilangan.

Pewawancara: Sejauh mana anda menilai tanggung jawab laundry ini dalam menepati waktu pengambilan dan menjaga kualitas hasil cucian?

Narasumber: Mereka selalu jujur dan menepati janji layanan. Mereka sangat bertanggung jawab dalam bekerja. Waktu pengambilan selalu dipenuhi dengan tepat, dan hasil cuciannya selalu bersih serta rapi karena mereka melakukan pengecekan ulang sebelum diserahkan kepada pelanggan

Pewawancara: Apakah laundry ini selalu memberikan informasi yang jujur dan terbuka mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian anda?

Narasumber: Iya, informasi yang diberikan selalu jujur dan terbuka. Harga disampaikan dengan jelas, waktu pengerjaan diinformasikan dengan benar, dan jika ada kerusakan pada pakaian saat diterima, mereka langsung memberitahukannya tanpa disembunyikan.

Pewawancara: Bagaimana pengalaman anda terkait kejujuran pihak laundry ini dalam menangani jika terjadi kesalahan atau kerusakan pada pakaian?

Narasumber: . Meskipun jarang terjadi, saya yakin mereka akan bersikap jujur jika ada kesalahan atau kerusakan pada pakaian, mereka pasti akan mengakuinya, meminta maaf dengan tulus, dan memberikan solusi yang adil seperti memperbaiki kerusakan atau memberikan kompensasi.

Pewawancara: Menurut anda, apakah karyawan laundry ini telah melayani pelanggan dengan sikap sopan, adil, dan profesional dalam setiap pelayanan?

Narasumber: Menurut saya, karyawan laundry ini sudah melayani pelanggan dengan sikap yang sopan, adil, dan profesional dalam setiap pelayanan, tanpa membedakan pelanggan dan selalu bersikap ramah.

Pewawancara: Bagaimana pendapat anda tentang kesungguhan karyawan laundry ini dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan penuh tanggung jawab?

Narasumber: Pendapat saya, karyawan laundry ini sangat bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan penuh tanggung jawab, terlihat dari hasil kerja yang baik serta keseriusan mereka dalam melayani pelanggan.

Pewawancara: Sejauh mana anda menilai hasil kerja laundry ini sudah mencerminkan ketekunan dan profesionalisme, seperti kebersihan dan kerapian hasil cucian?

Narasumber: Hasil kerja mereka sangat mencerminkan ketekunan dan profesionalisme yang tinggi. Hasil cuciannya selalu bersih dan rapi, dan mereka memiliki standar operasional kerja yang jelas serta disiplin dalam melaksanakannya.

Pewawancara: Bagaimana penilaian anda terhadap kedisiplinan dan kesungguhan karyawan laundry ini dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan berkualitas?

Narasumber: Karyawannya sangat disiplin dan sungguh-sungguh dalam bekerja. Pekerjaan selalu diselesaikan tepat waktu dengan kualitas yang baik. Mereka juga terus belajar dan berkembang melalui pelatihan agar layanan semakin maksimal

Wawancara untuk Pengelola/Pemilik Laundry Nurul

Pewawancara: Bagaimana sejarah berdirinya usaha laundry anda?

Narasumber: Laundry Nurul berdiri pada tahun 2020 di Jl. Poros Pinrang–Parepare, Watang Soreang. Pada awalnya, usaha ini kami jalankan di sebuah rumah sewaan. Selama kurang lebih empat tahun beroperasi, usaha berjalan dengan baik bersama tiga orang karyawan yang membantu saya dalam menjalankan kegiatan laundry sehari-hari. Namun, pada tahun 2024 pemilik rumah sewaan ingin kembali menggunakan bangunan tersebut, sehingga kami memutuskan untuk pindah lokasi usaha. Lokasi yang baru ini masih berada tidak jauh dari tempat sebelumnya, hanya berjarak beberapa meter saja, sehingga tetap mudah dijangkau oleh pelanggan. Hingga saat ini, Laundry Nurul masih saya kelola bersama tiga orang karyawan.

Pewawancara: Apa saja strategi yang anda terapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

Narasumber: Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, kami berusaha memastikan pelayanan laundry berjalan dengan baik. Saya selalu mengingatkan karyawan agar bekerja dengan teliti saat mencuci dan menangani pakaian pelanggan agar tidak tertukar atau rusak. Selain itu, kami juga berusaha memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang kapan cucian mereka bisa selesai

Pewawancara: Bagaimana cara anda menilai apakah strategi yang diterapkan tersebut sudah efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?

Narasumber: Untuk melihat apakah strategi tersebut sudah efektif, biasanya kami melihat dari tanggapan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas, tidak ada keluhan, dan kembali menggunakan jasa laundry kami, berarti pelayanan yang kami berikan sudah berjalan dengan baik

Pewawancara: Bagaimana upaya anda dalam menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan di laundry anda?

Narasumber: Untuk menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan di laundry ini, kami rutin mengecek hasil setrika dan kebersihan pakaian sebelum diserahkan kepada pelanggan. Setiap pakaian diperiksa kembali agar tidak ada yang kusut atau kurang rapi serta kurang bersih, sehingga kualitas tetap terjaga dan pelanggan tidak kecewa.

Pewawancara: Bagaimana anda memastikan kualitas produk dan layanan tetap terjaga agar pelanggan tidak berpindah pesaing?

Narasumber: Untuk memastikan kualitas produk dan layanan tetap terjaga, kami menggunakan produk pencuci yang berkualitas agar hasil cucian lebih bersih dan wangi tahan lama. Selain itu, kami sangat menjaga ketepatan waktu pengerjaan, karena kami tahu pelanggan tidak ingin cucian mereka terlambat selesai.

Pewawancara: Apa yang anda lakukan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap laundry anda?

Narasumber: Kami selalu bersikap amanah dan menjaga barang pelanggan dengan baik. Pakaian pelanggan kami perlakukan dengan hati-hati agar tidak rusak atau tertukar. Kepercayaan pelanggan sangat penting bagi kami.

Pewawancara: Bagaimana anda menjaga agar kepercayaan pelanggan terhadap laundry anda tetap terpelihara?

Narasumber: Untuk menjaga agar kepercayaan pelanggan tetap terpelihara, kami memberikan pelayanan yang konsisten setiap hari, tidak membedakan pelanggan, dan selalu berusaha tidak mengecewakan mereka. Jika ada kesalahan, kami siap bertanggung jawab dan memperbaikinya.

Pewawancara: Apa upaya yang anda lakukan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan agar mereka merasa mendapatkan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan?

Narasumber: Kami memberikan promo paket hemat agar pelanggan bisa mencuci lebih banyak dengan harga lebih terjangkau. Selain itu, kami juga menyediakan layanan antar-jemput untuk memudahkan pelanggan yang sibuk atau tidak sempat datang langsung.

Pewawancara: Dari beberapa aspek seperti harga, kecepatan pengerjaan, dan kualitas hasil cucian, aspek mana yang paling anda prioritaskan untuk mempertahankan pelanggan?

Narasumber: Dari beberapa aspek yang ada, kecepatan dan kualitas menjadi prioritas utama kami. Kami ingin pelanggan mendapatkan hasil yang bersih dan rapi tanpa harus menunggu terlalu lama.

Pewawancara: Bagaimana upaya anda membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan agar mereka tetap loyal terhadap laundry anda?

Narasumber: Kami menjalin komunikasi yang baik, bersikap ramah, dan menghargai pelanggan tetap. Dengan begitu, mereka merasa nyaman dan terus menggunakan jasa kami.

Pewawancara: Bagaimana cara anda mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan pelanggan agar tetap berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak?

Narasumber: Kami mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan pelanggan dengan selalu mendengarkan kritik dan saran dari pelanggan sebagai

bahan evaluasi agar usaha kami bisa terus berkembang dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip kemaslahatan dalam kegiatan usaha anda, agar dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas?

Narasumber: Kami memprioritaskan pelayanan yang baik dan harga yang terjangkau agar masyarakat dari berbagai kalangan dapat menikmati layanan kami. Kami juga berusaha menjaga kebersihan lingkungan usaha dan tidak melakukan kegiatan yang merugikan orang lain, serta berpartisipasi dalam kegiatan gotong royong di lingkungan sekitar.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan usaha anda tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial?

Narasumber: Untuk memastikan usaha kami tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial, kami memiliki standar operasional kerja yang jelas dan selalu melakukan pengecekan ulang sebelum menyerahkan cucian kepada pelanggan. Kami juga berusaha menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan usaha, serta tidak melakukan kegiatan yang dapat mengganggu kenyamanan orang lain.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *Amanah* dalam mengelola kegiatan usaha Anda agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga?

Narasumber: Kami bersikap *Amanah* dengan menjaga barang pelanggan dengan baik dan tidak menyalahgunakan kepercayaan yang telah diberikan. Kami juga berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji dan bertanggung jawab atas setiap kesalahan yang mungkin terjadi.

Pewawancara: Upaya apa yang anda lakukan untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan?

Narasumber: Kami selalu mengingatkan karyawan untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab, serta melakukan pengecekan terhadap hasil kerja mereka. Kami

juga berusaha memberikan dukungan dan motivasi kepada karyawan agar mereka dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana penerapan prinsip *Shiddiq* atau kejujuran diwujudkan dalam setiap proses pelayanan di laundry anda?

Narasumber: Kami bersikap jujur dalam setiap proses pelayanan, termasuk mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian pelanggan. Kami juga tidak melakukan penipuan atau kecurangan dalam setiap transaksi, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan agar tetap mencerminkan sikap jujur dan transparan kepada pelanggan?

Narasumber: Jika ada kesalahan, langkah pertama kami adalah mengomunikasikannya secara terbuka kepada pelanggan tanpa menunggu mereka bertanya. Kami akan menjelaskan apa yang terjadi dengan jujur, meminta maaf, dan segera mencari jalan keluar yang memuaskan, seperti memperbaiki kerusakan atau memberikan potongan harga pada layanan berikutnya. Kami juga akan meninjau kembali proses kerja di bagian yang bermasalah agar bisa diperbaiki.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *ihsan* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, agar usaha tetap berjalan dengan adil, sopan, dan profesional?

Narasumber: Kami menerapkan prinsip *ihsan* dengan selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dan konsisten kepada setiap pelanggan, tanpa membedakan siapa pun. Kami menjaga sikap sopan, ramah, dan menghargai pelanggan, serta memastikan setiap proses pengerjaan dilakukan dengan teliti agar hasilnya rapi dan memuaskan. Selain itu, kami juga berusaha menjaga kepercayaan pelanggan dengan bekerja secara profesional dan bertanggung jawab.

Pewawancara: Apa bentuk penerapan nilai *ihsan* yang anda lakukan untuk menyeimbangkan antara pencapaian keuntungan usaha dan tanggung jawab moral kepada pelanggan serta karyawan?

Narasumber: Dalam menyeimbangkan keuntungan usaha dan tanggung jawab moral, kami berusaha menetapkan harga yang wajar sesuai kualitas layanan yang diberikan, sehingga tetap menguntungkan namun tidak memberatkan pelanggan. Kami juga memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memberikan upah yang sesuai dan lingkungan kerja yang baik. Di sisi lain, kami berusaha menjaga hubungan sosial dengan lingkungan sekitar, seperti membantu kegiatan masyarakat, agar usaha ini tidak hanya berorientasi pada keuntungan tetapi juga memberikan manfaat bagi orang lain.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *itqan* dalam mengelola usaha, agar pelayanan laundry tetap profesional, disiplin, dan berkualitas tinggi?

Narasumber: Saya menerapkan prinsip *itqan* dengan memastikan setiap pekerjaan dilakukan dengan rapi, tepat waktu, dan penuh tanggung jawab. Saya juga mengatur alur kerja agar tetap teratur serta melakukan pengecekan hasil cucian supaya kualitasnya selalu bersih dan memuaskan pelanggan.

Pewawancara: Apa langkah konkret yang dilakukan untuk memastikan karyawan bekerja dengan tekun, memiliki kompetensi yang baik, dan memberikan hasil kerja yang optimal?

Narasumber: Saya berusaha membangun hubungan kerja yang baik dengan karyawan, memberikan arahan secara langsung, dan mendorong mereka untuk terus belajar. Selain itu, saya juga memberikan motivasi dan apresiasi agar mereka tetap semangat dan mampu memberikan hasil kerja yang maksimal.

Wawancara untuk Karyawan Laundry Nurul

Pewawancara: Sudah berapa lama anda bekerja di laundry ini?

Narasumber: Sudah 1 Tahun

Pewawancara: Apa yang biasanya anda lakukan agar pelanggan merasa puas dengan hasil kerja anda?

Narasumber: Agar pelanggan merasa puas dengan hasil kerja kami, kami mengikuti arahan dari pemilik untuk selalu bekerja dengan teliti saat mencuci pakaian pelanggan. Kami berusaha menjaga pakaian pelanggan dengan baik supaya tidak tertukar atau rusak selama proses pencucian. Kami juga memberi tahu pelanggan kapan cucian mereka biasanya selesai agar mereka bisa mengambilnya sesuai waktu yang sudah disampaikan.

Pewawancara: Bagaimana cara anda menanggapi keluhan pelanggan agar mereka tetap puas dan merasa dihargai?

Narasumber: Jika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan, kami akan mendengarkan keluhan tersebut dengan baik lalu mencoba membantu mencari solusi agar masalahnya bisa diselesaikan.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan kualitas produk dan layanan di laundry ini selalu terjaga, baik dari proses awal hingga akhir pekerjaan?

Narasumber: Untuk memastikan kualitas selalu terjaga dari awal hingga akhir proses pengerjaan, saya selalu mengikuti prosedur yang sudah ditentukan, menggunakan produk yang telah disediakan, dan selalu mengecek kembali hasil cucian sebelum diserahkan. Hal ini dilakukan agar tidak ada kesalahan atau pakaian yang kurang rapi.

Pewawancara: Bagaimana cara anda mempertahankan standar kualitas tersebut agar layanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai harapan pelanggan?

Narasumber: Agar standar kualitas tetap konsisten, saya bekerja sesuai prosedur setiap hari dan tidak terburu-buru agar hasil tetap maksimal. Saya juga memastikan hasil setrika benar-benar rapi sebelum diserahkan ke pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana anda membangun kepercayaan pelanggan agar mereka merasa nyaman menggunakan layanan laundry ini?

Narasumber: Saya menjaga pakaian pelanggan dengan baik agar tidak tertukar atau rusak. Saya bekerja dengan jujur dan amanah karena itu penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

Pewawancara: Apa yang anda lakukan untuk menunjukkan komitmen dan keterbukaan kepada pelanggan agar kepercayaan tetap terjaga?

Narasumber: Untuk menunjukkan komitmen dan keterbukaan, saya memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengerjaan dan kondisi pakaian. Jika ada kendala, saya menyampaikannya dengan jujur dan bertanggung jawab.

Pewawancara: Bagaimana anda berupaya memberikan nilai tambah kepada pelanggan agar mereka merasa mendapatkan manfaat lebih dari layanan laundry ini?

Narasumber: Saya menginformasikan adanya promo paket hemat dan layanan antar-jemput agar pelanggan merasa lebih terbantu dan mendapatkan keuntungan lebih.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan harga, kualitas, dan kemudahan layanan tetap seimbang sehingga pelanggan merasa puas?

Narasumber: Untuk memastikan harga, kualitas, dan kemudahan layanan tetap seimbang, saya memastikan pekerjaan selesai tepat waktu dengan hasil yang rapi, sehingga pelanggan merasa harga yang dibayar sesuai dengan kualitas yang diterima.

Pewawancara: Bagaimana anda menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan agar hubungan tetap terjalin dalam jangka panjang?

Narasumber: Saya menyapa pelanggan dengan ramah, berbicara dengan sopan, dan selalu menghargai pelanggan tetap agar hubungan tetap terjalin baik.

Pewawancara: Apa bentuk perhatian atau pendekatan personal yang anda berikan kepada pelanggan agar mereka merasa dihargai dan diutamakan?

Narasumber: Bentuk perhatian personal yang saya berikan adalah, saya berusaha mengingat pelanggan tetap dan melayani mereka dengan ramah. Saya juga mendengarkan kritik dan saran agar mereka merasa dihargai.

Pewawancara: Bagaimana anda memastikan bahwa pekerjaan yang anda lakukan di laundry ini dapat memberikan manfaat bagi pelanggan tanpa merugikan pihak lain?

Narasumber: Saya berusaha memberikan pelayanan yang baik dan ramah agar pelanggan merasa puas. Saya juga menjaga kebersihan area kerja dan lingkungan sekitar laundry agar tetap nyaman dan tidak mengganggu orang lain. Selain itu, saya

turut berpartisipasi dalam kegiatan gotong royong di lingkungan sekitar sesuai ajakan pemilik untuk menjaga kerukunan dan kesejahteraan bersama.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan agar pekerjaan anda tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain?

Narasumber: Agar pekerjaan saya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain, saya selalu bekerja teliti sesuai standar operasional yang ada. Sebelum menyerahkan cucian kepada pelanggan, saya melakukan pengecekan ulang dengan cermat untuk memastikan tidak ada kesalahan atau kerusakan. Saya juga menjaga keamanan dan kebersihan tempat kerja agar tidak menimbulkan masalah bagi tetangga atau pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana anda menunjukkan sikap *amanah* dengan menjaga dan merawat pakaian pelanggan agar tetap dalam kondisi baik selama proses pencucian?

Narasumber: Saya menjaga barang pelanggan dengan penuh tanggung jawab, menyimpannya dengan rapi dan aman. Saya tidak menyalahgunakan kepercayaan yang diberikan dan selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan.

Pewawancara: Dalam bekerja, bagaimana anda melaksanakan tanggung jawab yang diberikan atasan dengan sungguh-sungguh dan tidak mengabaikan sebagai bentuk penerapan nilai *amanah*?

Narasumber: Saya selalu mengingatkan diri sendiri untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan. Saya menerima pengecekan hasil kerja saya dari pemilik atau atasan dan berusaha memperbaiki jika ada kekurangan. Dukungan dan motivasi dari pemilik juga membuat saya semakin semangat untuk bekerja sesuai kepercayaan yang diberikan.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan sikap jujur dalam setiap kegiatan pekerjaan di laundry ini?

Narasumber: Saya bersikap jujur dalam segala hal, mulai dari menyampaikan harga, waktu pengerjaan, hingga kondisi pakaian pelanggan. Saya tidak melakukan

kecurangan dalam transaksi dan selalu memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan agar mereka tidak merasa dirugikan.

Pewawancara: Apa yang anda lakukan untuk menjaga transparansi dan kepercayaan antara anda dengan pelanggan, pemilik usaha maupun rekan kerja?

Narasumber: Saya senantiasa menjalankan prinsip kejujuran dan transparansi dalam setiap aspek pekerjaan. Terhadap pelanggan, saya menyampaikan informasi mengenai jenis layanan, rincian biaya, dan estimasi waktu pengerjaan dengan jelas dan akurat, jika ada kendala atau perubahan kondisi pakaian, saya segera mengkomunikasikannya. Terhadap pemilik usaha, saya melaporkan keluhan pelanggan, status stok bahan cuci, serta kondisi peralatan kerja secara objektif dan benar, juga menyampaikan masukan konstruktif jika diperlukan. Terhadap rekan kerja, saya berbagi informasi prosedur kerja dengan jelas, memberikan bantuan saat mereka menghadapi kesulitan, serta bekerja sama mencari solusi jika terjadi kesalahan.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan nilai *ihsan* dalam melayani pelanggan, seperti bersikap sopan, adil, dan memberikan hasil kerja terbaik dengan penuh tanggung jawab?

Narasumber: Saya menerapkan nilai *ihsan* dengan melayani setiap pelanggan secara maksimal dan konsisten tanpa membedakan siapa pun. Saya selalu berusaha bersikap sopan, ramah, dan menghargai pelanggan, serta mengerjakan setiap proses dengan teliti agar hasilnya rapi dan memuaskan. Selain itu, saya juga bekerja secara profesional dan bertanggung jawab untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan nilai *ihsan* dalam bekerja dengan sepenuh hati serta menyadari bahwa setiap perbuatan senantiasa diawasi oleh Allah SWT?

Narasumber: Saya menerapkan nilai *ihsan* dengan menjaga kesungguhan dalam bekerja dan selalu berusaha melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin, karena saya menyadari bahwa Allah SWT selalu melihat setiap perbuatan saya. Oleh karena

itu, saya berusaha bekerja dengan disiplin, tidak menunda pekerjaan, dan memastikan hasil kerja sesuai standar agar pelanggan tetap merasa puas

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *itqan* dalam bekerja, seperti menjaga ketelitian, kedisiplinan, dan kualitas hasil cucian?

Narasumber: Saya menerapkan prinsip *itqan* dengan bekerja secara teliti dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, seperti memisahkan jenis pakaian, menggunakan takaran deterjen yang tepat, serta memastikan setiap cucian benar-benar bersih sebelum diserahkan. Saya juga menjaga kedisiplinan waktu agar pekerjaan selesai tepat waktu, serta melakukan pengecekan ulang untuk memastikan hasil cucian rapi dan sesuai standar kualitas yang diharapkan

Pewawancara: Apa bentuk kesungguhan yang anda tunjukkan dalam bekerja agar hasil layanan laundry ini tetap maksimal dan memuaskan pelanggan?

Narasumber: Bentuk kesungguhan yang saya tunjukkan adalah dengan bekerja secara konsisten, bertanggung jawab, dan selalu berusaha memberikan hasil terbaik. Saya juga mau belajar dari arahan pemilik dan pengalaman kerja, serta tetap menjaga semangat dalam bekerja. Selain itu, saya berusaha melayani dengan baik agar pelanggan merasa puas dengan hasil cucian yang bersih, rapi, dan tepat waktu.

Wawancara untuk Pelanggan Laundry Nurul

Pewawancara: Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan di laundry ini?

Narasumber: Saya sudah menjadi pelanggan laundry ini selama 1 tahun.

Pewawancara: Apakah anda merasa puas dengan hasil cucian dan pelayanan yang diberikan oleh laundry ini?

Narasumber: Saya merasa cukup puas dengan hasil cucian dan pelayanan yang diberikan oleh laundry ini. Pakaian yang dicuci selalu bersih, rapi dan tidak pernah tertukar dengan milik pelanggan lain. Selain itu, karyawan juga memberikan informasi dengan jelas mengenai jadwal pengambilan cucian. Pelayanannya juga cukup ramah, sehingga saya merasa nyaman menggunakan jasa laundry di sini.

Apabila terdapat pertanyaan atau masukan yang ingin disampaikan, pihak laundry juga menunjukkan kesediaan untuk mendengarkan dengan baik.

Pewawancara: Menurut anda, apa yang bisa dilakukan laundry ini agar pelayanan semakin memuaskan?

Narasumber: Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, saran saya laundry ini menambahkan jam operasional yang lebih fleksibel, terutama pada malam hari. Hal ini karena sebagian pelanggan memiliki aktivitas kerja hingga malam sehingga baru memiliki waktu untuk datang ke laundry setelah pulang kerja. Dengan jam operasional yang lebih panjang, pelanggan akan lebih mudah mengakses layanan laundry tanpa khawatir datang ketika tempat sudah tutup.

Pewawancara: Bagaimana pendapat anda tentang konsistensi hasil cucian dari laundry ini setiap kali Anda menggunakan jasanya?

Narasumber: Menurut saya, konsistensi hasil cucian selalu bersih dan rapi setiap kali menggunakan laundry ini.

Pewawancara: Jika kualitas layanan menurun, apa yang biasanya membuat anda tetap bertahan atau berpikir untuk berpindah ke laundry lain?

Narasumber: Saya jarang mengalami masalah, dan selama ini pelayanannya stabil dan tidak pernah mengecewakan, sehingga saya tetap bertahan karena sudah percaya dengan kualitas dan tanggung jawab mereka.

Pewawancara: Apakah anda merasa laundry ini menepati janji layanan sesuai yang dijanjikan, misalnya waktu selesai dan hasil cucian?

Narasumber: Ya, laundry ini selalu tepat waktu dan hasilnya sesuai dengan yang dijanjikan saat awal.

Pewawancara: Seberapa besar tingkat kepercayaan anda terhadap laundry ini dalam menangani pakaian Anda dengan aman dan hati-hati?

Narasumber: Saya sangat percaya karena pakaian saya selalu dijaga dengan baik dan tidak pernah tertukar atau rusak.

Pewawancara: Apakah anda merasa layanan yang diberikan laundry ini sepadan dengan biaya yang anda keluarkan?

Narasumber: Harga yang ditawarkan terjangkau dan sesuai dengan kualitas yang diberikan.

Pewawancara: Menurut anda, apa keunggulan atau nilai tambah yang membuat laundry ini berbeda dari laundry lainnya?

Narasumber: Menurut saya, keunggulan laundry ini dibanding dengan laundry lain yg pernah saya tempati adalah, pelayanan yang cepat, hasil rapi, harga terjangkau serta adanya layanan antar-jemput dan promo paket hemat.

Pewawancara: Apakah karyawan laundry ini berkomunikasi dengan baik dan ramah setiap kali anda datang?

Narasumber: Ya, karyawannya ramah, sopan, dan selalu menyapa dengan baik setiap kali saya datang.

Pewawancara: Seberapa penting bagi anda perhatian personal atau sapaan dari karyawan laundry dalam membuat anda merasa dihargai sebagai pelanggan?

Narasumber: Perhatian personal bagi saya itu penting karena dengan sapaan dan keramahan, saya merasa dihargai sebagai pelanggan tetap dan merasa nyaman untuk terus menggunakan jasa laundry ini.

Pewawancara: Menurut anda, apakah pelayanan laundry ini sudah memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat sekitar tanpa merugikan pihak lain?

Narasumber: Pelayanan ini sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitar. Mereka memberikan pelayanan yang baik dengan harga terjangkau, menjaga kebersihan lingkungan usaha, dan sering ikut serta dalam kegiatan gotong royong di lingkungan.

Pewawancara: Bagaimana pendapat anda tentang upaya laundry ini dalam menjaga kesejahteraan pelanggan, misalnya dengan harga yang wajar dan hasil cucian yang memuaskan?

Narasumber: Upaya mereka dalam menjaga kesejahteraan pelanggan sudah sangat baik. Harganya wajar dan hasil cucian selalu memuaskan. Mereka juga memiliki standar kerja yang jelas dan melakukan pengecekan ulang untuk mencegah kesalahan yang merugikan.

Pewawancara: Apakah anda merasa laundry ini dapat dipercaya dalam menjaga dan merawat pakaian anda dengan baik hingga selesai proses pencucian?

Narasumber: Saya merasa sangat aman dan percaya menyerahkan pakaian di sini. Mereka menjaga barang pelanggan dengan penuh tanggung jawab, tidak menyalahgunakan kepercayaan, dan selalu menepati janji layanan yang diberikan.

Pewawancara: Sejauh mana anda menilai tanggung jawab laundry ini dalam menepati waktu pengambilan dan menjaga kualitas hasil cucian?

Narasumber: Mereka sangat bertanggung jawab dalam setiap pekerjaan. Karyawannya bekerja dengan teliti dan pemilik selalu melakukan pengecekan hasil kerja. Waktu pengambilan juga selalu dipenuhi sesuai dengan janji yang disampaikan.

Pewawancara: Apakah laundry ini selalu memberikan informasi yang jujur dan terbuka mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian anda?

Narasumber: Iya, informasi yang diberikan selalu jujur dan terbuka kepada pelanggan. Harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian selalu disampaikan dengan jelas dan akurat tanpa ada kecurangan atau hal yang disembunyikan

Pewawancara: Bagaimana pengalaman anda terkait kejujuran pihak laundry ini dalam menangani jika terjadi kesalahan atau kerusakan pada pakaian?

Narasumber: Jika terjadi kesalahan, mereka akan mengomunikasikannya secara terbuka tanpa menunggu ditanya. Mereka akan menjelaskan apa yang terjadi, meminta maaf, dan segera mencari solusi yang memuaskan seperti memperbaiki kerusakan atau memberikan potongan harga.

Pewawancara: Menurut anda, apakah karyawan laundry ini telah melayani pelanggan dengan sikap sopan, adil, dan profesional dalam setiap pelayanan?

Narasumber: Menurut saya, karyawan ini sudah melayani dengan sopan, ramah, dan profesional, serta tidak membedakan pelanggan. Hasil kerjanya juga rapi dan memuaskan.

Pewawancara: Bagaimana pendapat anda tentang kesungguhan karyawan laundry ini dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan penuh tanggung jawab?

Narasumber: Karyawan ini terlihat sungguh-sungguh dalam bekerja, bertanggung jawab, dan selalu berusaha memberikan hasil terbaik sehingga pelanggan merasa puas.

Pewawancara: Sejauh mana anda menilai hasil kerja laundry ini sudah mencerminkan ketekunan dan profesionalisme, seperti kebersihan dan kerapian hasil cucian?

Narasumber: Hasil kerja laundry ini sudah mencerminkan ketekunan dan profesionalisme yang baik. Cucian yang diterima umumnya bersih, rapi, dan harum, menunjukkan adanya ketelitian dalam proses pengerjaan serta pengecekan sebelum diserahkan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa alur kerja yang teratur dan standar kualitas yang diterapkan berjalan dengan baik.

Pewawancara: Bagaimana penilaian anda terhadap kedisiplinan dan kesungguhan karyawan laundry ini dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan berkualitas?

Narasumber: Kedisiplinan dan kesungguhan karyawan terlihat dari ketepatan waktu dalam penyelesaian cucian serta konsistensi kualitas hasil yang diberikan. Karyawan bekerja dengan tanggung jawab dan terlihat berusaha memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, sikap ramah dan kesediaan untuk terus meningkatkan kualitas kerja juga memberikan kesan bahwa mereka bekerja dengan sungguh-sungguh demi kepuasan pelanggan.

Wawancara untuk Pengelolah/Pemilik Laundry 27

Pewawancara: Bagaimana sejarah berdirinya usaha laundry anda?

Narasumber: Jadi, Laundry 27 ini saya dirikan pada tahun 2019 di Jl. Ganggawa, Ujung Bulu. Usaha ini awalnya saya bangun karena melihat adanya peluang di bidang jasa laundry yang cukup menjanjikan. Apalagi tempat usaha kami berada di depan sebuah kampus, jadi banyak mahasiswa yang membutuhkan jasa laundry untuk menunjang aktivitas sehari-hari mereka. Selain mahasiswa, masyarakat sekitar juga

banyak yang menjadi pelanggan tetap kami. Seiring berjalannya waktu, usaha ini terus berkembang dan sampai sekarang saya dibantu oleh empat orang karyawan dalam menjalankan operasional sehari-hari.

Pewawancara: Apa saja strategi yang anda terapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

Narasumber: Sebagai pemilik Laundry, strategi utama yang saya terapkan adalah menjaga kualitas hasil cucian tetap bersih, wangi, dan rapi. Saya juga menekankan kepada karyawan untuk selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada setiap pelanggan. Selain itu, kami juga menjaga komunikasi yang baik, misalnya dengan memberi informasi yang jelas mengenai waktu selesai cucian.

Pewawancara: Bagaimana cara anda menilai apakah strategi yang diterapkan tersebut sudah efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?

Narasumber: Untuk mengukur keberhasilan strategi yang diterapkan, saya biasanya melihat dari jumlah pelanggan yang kembali menggunakan jasa laundry ini. Selain itu, kami juga memperhatikan feedback langsung dari pelanggan, baik saat mereka mengambil cucian maupun melalui pesan WhatsApp. Jika pelanggan jarang menyampaikan keluhan dan bahkan merekomendasikan laundry ini kepada orang lain, maka strategi yang diterapkan dapat dikatakan berjalan dengan baik.

Pewawancara: Bagaimana upaya anda dalam menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan di laundry anda?

Narasumber: Jadi, upaya kami dalam menjaga konsistensi kualitas produk dan layanan di laundry ini adalah, kami memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang harus diikuti oleh seluruh karyawan, mulai dari pemisahan pakaian berdasarkan warna dan jenis kain, penggunaan detergen dengan takaran yang tepat, hingga proses penyetrikaan dan pelipatan. Sebelum cucian diserahkan kepada pelanggan, selalu dilakukan pengecekan akhir untuk memastikan tidak ada pakaian yang tertinggal atau kurang rapi.

Pewawancara: Bagaimana anda memastikan kualitas produk dan layanan tetap terjaga agar pelanggan tidak berpindah pesaing?

Narasumber: Untuk memastikan kualitas produk dan layanan tetap terjaga saya selalu mengingatkan karyawan bahwa kualitas adalah prioritas utama. Walaupun sedang banyak cucian, kami tidak boleh mengurangi standar kebersihan dan kerapian. Selain itu, kami menjaga harga tetap stabil dan sesuai dengan kualitas yang diberikan agar pelanggan merasa puas dan tidak tertarik untuk mencoba laundry lain.

Pewawancara: Apa yang anda lakukan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap laundry anda?

Narasumber: Kami bersikap transparan mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian. Jika ada noda yang sulit hilang, kami akan memberi tahu pelanggan terlebih dahulu. Jika terjadi kesalahan, kami bertanggung jawab dan berusaha memperbaikinya. Kejujuran dan tanggung jawab adalah kunci membangun kepercayaan.

Pewawancara: Bagaimana anda menjaga agar kepercayaan pelanggan terhadap laundry anda tetap terpelihara?

Narasumber: Untuk menjaga agar kepercayaan pelanggan tetap terpelihara, kami menjaga konsistensi pelayanan, tidak membedakan pelanggan lama maupun baru, dan tetap ramah dalam setiap situasi. Selain itu, kami berusaha menepati janji waktu penyelesaian cucian karena ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan.

Pewawancara: Apa upaya yang anda lakukan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan agar mereka merasa mendapatkan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan?

Narasumber: Kami memberikan pewangi premium yang tahan lama, melipat pakaian dengan rapi, dan menyediakan layanan express. Untuk pelanggan tetap, kadang kami memberikan bonus cuci gratis setelah beberapa kali transaksi.

Pewawancara: Dari beberapa aspek seperti harga, kecepatan pengerjaan, dan kualitas hasil cucian, aspek mana yang paling anda prioritaskan untuk mempertahankan pelanggan?

Narasumber: Yang paling kami prioritaskan adalah hasil cucian. Setelah itu barulah ketepatan waktu. Harga kami sesuaikan agar tetap terjangkau namun tidak mengorbankan kualitas.

Pewawancara: Bagaimana upaya anda membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan agar mereka tetap loyal terhadap laundry anda?

Narasumber: Kami berusaha mengenal pelanggan tetap, mengingat nama mereka, dan menjaga komunikasi yang baik. Kami juga terbuka terhadap kritik dan saran untuk perbaikan ke depan.

Pewawancara: Bagaimana cara anda mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan pelanggan agar tetap berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak?

Narasumber: Kami mempertahankan hubungan yang telah terjalin dengan pelanggan dengan mempertahankan konsistensi pelayanan, menjaga kualitas, dan selalu siap memperbaiki kesalahan jika ada. Dengan begitu, hubungan yang sudah terjalin dapat terus berjalan dengan baik dan saling menguntungkan.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *kemaslahatan* dalam kegiatan usaha anda, agar dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas?

Narasumber: Kami memberikan manfaat dengan menyediakan layanan yang berkualitas dan memudahkan masyarakat dalam mengurus pakaian. Kami juga berusaha memberikan upah yang layak kepada karyawan dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial seperti donasi untuk korban bencana alam atau bantuan untuk warga yang membutuhkan

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan usaha anda tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial?

Narasumber: Untuk memastikan usaha kami tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain dan tetap memperhatikan kesejahteraan sosial, kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan menjaga kualitas hasil cucian agar tidak merugikan pelanggan. Kami juga berusaha menjaga hubungan baik dengan tetangga sekitar dan tidak melakukan kegiatan yang dapat merusak lingkungan. Selain itu,

kami selalu berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan untuk menyelesaikan masalah yang mungkin timbul.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *Amanah* dalam mengelola kegiatan usaha Anda agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga?

Narasumber: Kami menerapkan prinsip *amanah* dengan menjaga barang pelanggan dengan baik dan bertanggung jawab atas setiap kesalahan yang mungkin terjadi. Kami juga bersikap transparan mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian pelanggan, serta menepati janji layanan yang telah kami berikan.

Pewawancara: Upaya apa yang anda lakukan untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan?

Narasumber: Untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan, kami memiliki standar operasional kerja yang jelas dan selalu menekankan kepada karyawan untuk bekerja dengan teliti dan bertanggung jawab. Kami juga melakukan pengecekan akhir sebelum menyerahkan cucian kepada pelanggan, serta memberikan pelatihan kepada karyawan agar mereka dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana penerapan prinsip *Shiddiq* atau kejujuran diwujudkan dalam setiap proses pelayanan di laundry anda?

Narasumber: Kami menerapkan prinsip *shiddiq* di laundry kami melalui kejujuran dalam seluruh aspek pelayanan. Kami menjamin ketepatan hasil timbangan pakaian sesuai dengan angka digital dan menggunakan bahan pembersih berkualitas sesuai dengan paket layanan yang dipilih pelanggan. Selain itu, kami senantiasa bersikap transparan dengan menyampaikan informasi di awal apabila terdapat risiko kerusakan pada jenis kain tertentu atau kendala teknis yang menghambat waktu pengerjaan, guna menjaga kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan agar tetap mencerminkan sikap jujur dan transparan kepada pelanggan?

Narasumber: Apabila terjadi kesalahan, kami akan segera menghubungi pelanggan baik secara langsung maupun melalui pesan, menyampaikan kejadian apa adanya, dan meminta maaf dengan sungguh-sungguh. Kami berkomitmen untuk memberikan solusi yang cepat dan tepat, misalnya mengganti barang yang rusak atau memberikan layanan tambahan sebagai bentuk permintaan maaf. Selain itu, kami akan melakukan perbaikan pada prosedur kerja dan memberikan arahan ulang kepada karyawan yang bersangkutan.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *ihsan* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, agar usaha tetap berjalan dengan adil, sopan, dan profesional?

Narasumber: Kami menerapkan prinsip *ihsan* dengan selalu berusaha melayani pelanggan secara maksimal, mulai dari menerima pakaian hingga proses selesai dengan rapi dan tepat waktu. Kami menjaga komunikasi yang baik, bersikap jujur jika ada kendala, serta memperlakukan semua pelanggan secara adil tanpa pilih kasih. Selain itu, kami juga menjaga kebersihan dan kualitas hasil cucian agar pelanggan merasa puas dan percaya terhadap layanan kami.

Pewawancara: Apa bentuk penerapan nilai *ihsan* yang anda lakukan untuk menyeimbangkan antara pencapaian keuntungan usaha dan tanggung jawab moral kepada pelanggan serta karyawan?

Narasumber: Dalam menjalankan usaha, kami tidak hanya fokus pada keuntungan, tetapi juga memperhatikan kepuasan pelanggan dan kesejahteraan karyawan. Kami menetapkan harga yang wajar sesuai kualitas layanan, serta memastikan karyawan bekerja dalam kondisi yang nyaman dan mendapatkan haknya dengan baik. Kami juga berusaha menjaga kepercayaan pelanggan dengan tidak mengurangi kualitas layanan demi keuntungan semata, sehingga usaha dapat berjalan secara berkelanjutan dan penuh tanggung jawab.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *itqan* dalam mengelola usaha, agar pelayanan laundry tetap profesional, disiplin, dan berkualitas tinggi?

Narasumber: Kami menerapkan prinsip *itqan* dengan mengatur proses kerja secara rapi dan terkontrol, serta memastikan setiap tahapan dikerjakan dengan teliti dan tepat waktu agar hasil cucian tetap bersih, rapi, dan berkualitas.

Pewawancara: Apa langkah konkret yang dilakukan untuk memastikan karyawan bekerja dengan tekun, memiliki kompetensi yang baik, dan memberikan hasil kerja yang optimal?

Narasumber: Untuk memastikan karyawan memiliki kompetensi dan bekerja dengan optimal, kami memberikan arahan secara langsung, melakukan evaluasi hasil kerja, serta terus mendorong karyawan untuk bekerja dengan tekun dan penuh tanggung jawab agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Wawancara untuk Karyawan Laundry 27

Pewawancara: Sudah berapa lama anda bekerja di laundry ini?

Narasumber: Saya sudah bekerja di laundry ini selama 3 tahun

Pewawancara: Apa yang biasanya anda lakukan agar pelanggan merasa puas dengan hasil kerja anda?

Narasumber: Saya selalu berusaha menjaga kualitas cucian agar tetap bersih, wangi, dan rapi sesuai standar yang diterapkan oleh pemilik. Saya juga memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, serta memberikan informasi jelas mengenai waktu penyelesaian cucian dan cara pengolahan pakaian agar pelanggan merasa tenang.

Pewawancara: Bagaimana cara anda menanggapi keluhan pelanggan agar mereka tetap puas dan merasa dihargai?

Narasumber: Untuk menangani keluhan pelanggan, baik saat mereka datang langsung maupun melalui WhatsApp, saya selalu mendengarkan dengan seksama. Jika ada kekurangan dari pihak kami, saya meminta maaf dan segera mencari solusi atau melaporkannya kepada pemilik untuk ditinjaulanjuti. Semua ini saya lakukan agar

pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga tetap mau menggunakan jasa kami bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan kualitas produk dan layanan di laundry ini selalu terjaga, baik dari proses awal hingga akhir pekerjaan?

Narasumber: Untuk memastikan kualitas produk dan layanan selalu terjaga, saya mengikuti SOP dengan disiplin, melakukan pengecekan ulang sebelum pakaian diserahkan, dan memastikan tidak ada pakaian yang tertukar. Kami juga menjaga kebersihan tempat kerja agar proses pencucian tetap higienis.

Pewawancara: Bagaimana cara anda mempertahankan standar kualitas tersebut agar layanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai harapan pelanggan?

Narasumber: Untuk mempertahankan standar kualitas agar tetap konsisten, kami saling mengingatkan antar karyawan jika ada yang kurang teliti. Walaupun sedang ramai, kami tetap bekerja sesuai prosedur dan tidak tergesa gesa agar kualitas tidak menurun.

Pewawancara: Bagaimana anda membangun kepercayaan pelanggan agar mereka merasa nyaman menggunakan layanan laundry ini?

Narasumber: Saya bersikap jujur dan terbuka, misalnya jika ada noda yang sulit hilang saya akan memberitahukan. Saya juga menjaga pakaian pelanggan dengan hati-hati agar tidak rusak.

Pewawancara: Apa yang anda lakukan untuk menunjukkan komitmen dan keterbukaan kepada pelanggan agar kepercayaan tetap terjaga?

Narasumber: Untuk menunjukkan komitmen dan keterbukaan kepada pelanggan, kami memberikan informasi yang jelas tentang estimasi waktu selesai dan segera menghubungi pelanggan jika cucian sudah bisa diambil. Jika ada kendala, kami tidak menutupinya.

Pewawancara: Bagaimana anda berupaya memberikan nilai tambah kepada pelanggan agar mereka merasa mendapatkan manfaat lebih dari layanan laundry ini?

Narasumber: Kami melipat pakaian dengan sangat rapi, memberikan pewangi sesuai pilihan pelanggan, dan memastikan hasil akhir terlihat bersih dan wangi tahan lama.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan untuk memastikan harga, kualitas, dan kemudahan layanan tetap seimbang sehingga pelanggan merasa puas?

Narasumber: Kami bekerja secara efisien agar waktu pengerjaan tepat tanpa mengurangi kualitas. Dengan begitu, pelanggan merasa harga yang dibayar sesuai dengan hasil yang didapatkan.

Pewawancara: Bagaimana anda menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan agar hubungan tetap terjalin dalam jangka panjang?

Narasumber: Dalam menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, saya selalu menyapa pelanggan dengan ramah, menjelaskan detail layanan, dan memberikan informasi dengan jelas agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Pewawancara: Apa bentuk perhatian atau pendekatan personal yang anda berikan kepada pelanggan agar mereka merasa dihargai dan diutamakan?

Narasumber: Saya berusaha mengingat pelanggan tetap dan preferensi mereka, misalnya jenis pewangi yang biasa mereka pilih. Hal kecil seperti itu membuat pelanggan merasa dihargai.

Pewawancara: Bagaimana anda memastikan bahwa pekerjaan yang anda lakukan di laundry ini dapat memberikan manfaat bagi pelanggan tanpa merugikan pihak lain?

Narasumber: Saya berusaha memberikan layanan yang berkualitas tinggi agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus pakaian mereka. Saya bekerja dengan giat karena saya tahu upah yang saya terima adalah hasil kerja keras yang layak. Saya juga bangga bisa mendukung usaha kami yang sering berpartisipasi dalam kegiatan sosial, seperti membantu korban bencana alam atau warga yang membutuhkan.

Pewawancara: Apa langkah yang anda lakukan agar pekerjaan anda tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain?

Narasumber: Agar pekerjaan saya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak lain, saya selalu berusaha memberikan hasil cucian yang terbaik dan menjaga kualitasnya agar tidak merugikan pelanggan. Saya menjaga hubungan baik dengan tetangga sekitar dan berhati-hati agar kegiatan kerja saya tidak merusak lingkungan. Jika ada masalah

atau keluhan dari pelanggan, saya siap membantu berkomunikasi dengan baik untuk menyelesaikannya.

Pewawancara: Bagaimana anda menunjukkan sikap *amanah* dengan menjaga dan merawat pakaian pelanggan agar tetap dalam kondisi baik selama proses pencucian?

Narasumber: Saya menjaga barang pelanggan dengan sangat baik dan bertanggung jawab penuh atas apa yang saya kerjakan. Saya bersikap transparan mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian kepada pelanggan. Saya juga selalu berusaha menepati janji layanan yang telah kami berikan agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga.

Pewawancara: Dalam bekerja, bagaimana anda melaksanakan tanggung jawab yang diberikan atasan dengan sungguh-sungguh dan tidak mengabaikan sebagai bentuk penerapan nilai *amanah*?

Narasumber: Untuk memastikan pekerjaan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, saya mengikuti standar operasional kerja yang jelas dan selalu menekankan pada diri sendiri untuk bekerja dengan teliti. Sebelum cucian diserahkan, saya melakukan pengecekan akhir dengan cermat untuk memastikan semuanya sempurna. Saya juga selalu mau belajar dan mengikuti arahan pemilik agar pekerjaan saya semakin baik dan sesuai kepercayaan pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan sikap jujur dalam setiap kegiatan pekerjaan di laundry ini?

Narasumber: Saya menerapkan sikap jujur dengan memastikan timbangan baju pelanggan selalu pas sesuai angka di layar digital, tidak pernah saya lebih-lebihkan. Saya juga selalu jujur memakai deterjen dan pewangi yang bagus sesuai paket yang dipilih pelanggan. Selain itu, kalau saya lihat ada baju yang rawan rusak atau kiranya pengerjaan bakal telat karena masalah mesin, saya pasti langsung memberi tahu di awal supaya pelanggan tahu kondisi aslinya.

Pewawancara: Apa yang anda lakukan untuk menjaga transparansi dan kepercayaan antara anda dengan pelanggan, pemilik usaha maupun rekan kerja?

Narasumber: Untuk menjaga transparansi dan kepercayaan, saya selalu berkomunikasi secara jujur dan terbuka kepada pelanggan, pemilik usaha, dan rekan kerja, terutama terkait perkembangan pekerjaan maupun kendala yang dihadapi. Saya juga memastikan setiap tugas dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dan diselesaikan sesuai kesepakatan. Selain itu, saya terbuka terhadap masukan dan selalu berusaha bersikap profesional agar hubungan kerja tetap baik dan saling percaya.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan nilai *ihsan* dalam melayani pelanggan, seperti bersikap sopan, adil, dan memberikan hasil kerja terbaik dengan penuh tanggung jawab?

Narasumber: Saya menerapkan nilai *ihsan* dengan melayani pelanggan secara maksimal, mulai dari menerima pakaian hingga selesai dengan rapi dan tepat waktu. Saya juga berusaha bersikap sopan, ramah, dan jujur, serta memperlakukan semua pelanggan secara adil tanpa membedakan. Selain itu, saya menjaga kualitas hasil cucian agar tetap bersih dan memuaskan sebagai bentuk tanggung jawab dalam bekerja.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan nilai *ihsan* dalam bekerja dengan sepenuh hati serta menyadari bahwa setiap perbuatan senantiasa diawasi oleh Allah SWT?

Narasumber: Saya bekerja dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab karena menyadari bahwa setiap pekerjaan diawasi oleh Allah SWT. Oleh karena itu, saya berusaha jujur, disiplin, dan selalu menjaga kualitas kerja agar tetap baik. Saya juga berusaha bekerja dengan niat yang baik agar pekerjaan yang dilakukan bernilai positif.

Pewawancara: Bagaimana anda menerapkan prinsip *itqan* dalam bekerja, seperti menjaga ketelitian, kedisiplinan, dan kualitas hasil cucian?

Narasumber: Saya menerapkan prinsip *itqan* dengan bekerja secara teliti pada setiap proses, mengikuti alur kerja yang sudah ditetapkan, serta menjaga kedisiplinan waktu agar pekerjaan selesai tepat waktu. Saya juga melakukan pengecekan kembali pada hasil cucian untuk memastikan tetap bersih, rapi, dan sesuai standar kualitas.

Pewawancara: Apa bentuk kesungguhan yang anda tunjukkan dalam bekerja agar hasil layanan laundry ini tetap maksimal dan memuaskan pelanggan?

Narasumber: Saya menunjukkan kesungguhan dalam bekerja dengan menjalankan setiap tugas dengan tekun dan penuh tanggung jawab, mengikuti arahan yang diberikan, serta terus berusaha memperbaiki hasil kerja. Selain itu, saya menjaga konsistensi agar kualitas cucian tetap baik dan pelanggan merasa puas.

Wawancara untuk Pelanggan Laundry 27

Pewawancara: Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan di laundry ini?

Narasumber: Sudah 1 Tahun

Pewawancara: Apakah anda merasa puas dengan hasil cucian dan pelayanan yang diberikan oleh laundry ini?

Narasumber: Saya merasa sangat puas dengan layanan laundry ini. Hasil cuciannya selalu bersih, harum dan rapi, karyawan disini juga ramah dan selalu memberikan informasi jelas tentang jadwal pengambilan cucian

Pewawancara: Menurut anda, apa yang bisa dilakukan laundry ini agar pelayanan semakin memuaskan?

Narasumber: Untuk membuat pelayanan semakin baik, saya menyarankan pihak laundry membuat sistem secara daring melalui aplikasi atau website resmi. Dengan begitu, kita bisa melakukan pemesanan dan mengecek status cucian kapan saja, tanpa harus menghubungi pihak laundry secara langsung. Ini akan membuat proses lebih praktis dan efisien bagi para pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana pendapat anda tentang konsistensi hasil cucian dari laundry ini setiap kali Anda menggunakan jasanya?

Narasumber: Hasil cuciannya cukup konsisten. Jarang sekali ada masalah, dan jika ada biasanya langsung diperbaiki.

Pewawancara: Jika kualitas layanan menurun, apa yang biasanya membuat anda tetap bertahan atau berpikir untuk berpindah ke laundry lain?

Narasumber: Yang membuat saya bertahan karena, saya sudah percaya dengan pemilik dan karyawannya. Mereka biasanya mau menerima kritik dan segera memperbaiki kesalahan.

Pewawancara: Apakah anda merasa laundry ini menepati janji layanan sesuai yang dijanjikan, misalnya waktu selesai dan hasil cucian?

Narasumber: Iya, biasanya selesai tepat waktu sesuai yang diinformasikan saat awal.

Pewawancara: Seberapa besar tingkat kepercayaan anda terhadap laundry ini dalam menangani pakaian Anda dengan aman dan hati-hati?

Narasumber: Saya cukup percaya dengan laundry ini, karena pakain saya selalu kembali dalam kondisi baik dan tidak pernah tertukar.

Pewawancara: Apakah anda merasa layanan yang diberikan laundry ini sepadan dengan biaya yang anda keluarkan?

Narasumber: Menurut saya sepadan, karena kualitas cucian dan pelayanannya sesuai dengan harga.

Pewawancara: Menurut anda, apa keunggulan atau nilai tambah yang membuat laundry ini berbeda dari laundry lainnya?

Narasumber: Keunggulan yang membuat laundry ini berbeda dengan laundry lain yang pernah saya tempati adalah, pelayanannya ramah, hasilnya rapi, komunikasinya jelas, dan mereka bertanggung jawab jika ada kesalahan.

Pewawancara: Apakah karyawan laundry ini berkomunikasi dengan baik dan ramah setiap kali anda datang?

Narasumber: Iya, mereka selalu menyapa dan menjelaskan dengan sopan.

Pewawancara: Seberapa penting bagi anda perhatian personal atau sapaan dari karyawan laundry dalam membuat anda merasa dihargai sebagai pelanggan?

Narasumber: Menurut saya perhatian personal itu penting, karena saat saya disapa dan diingat sebagai pelanggan tetap, saya merasa dihargai dan nyaman untuk terus menggunakan jasa mereka.

Pewawancara: Menurut anda, apakah pelayanan laundry ini sudah memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat sekitar tanpa merugikan pihak lain?

Narasumber: Pelayanan ini sangat bermanfaat bagi kami masyarakat sekitar. Mereka menyediakan layanan berkualitas yang memudahkan kami mengurus pakaian, memberikan upah layak kepada karyawan, dan sering berpartisipasi dalam kegiatan sosial membantu yang membutuhkan.

Pewawancara: Bagaimana pendapat anda tentang upaya laundry ini dalam menjaga kesejahteraan pelanggan, misalnya dengan harga yang wajar dan hasil cucian yang memuaskan?

Narasumber: Upaya mereka dalam menjaga kesejahteraan pelanggan sudah sangat baik. Harganya wajar dan hasil cucian selalu memuaskan. Mereka juga menjaga hubungan baik dengan tetangga dan berhati-hati agar tidak merusak lingkungan sekitar.

Pewawancara: Apakah anda merasa laundry ini dapat dipercaya dalam menjaga dan merawat pakaian anda dengan baik hingga selesai proses pencucian?

Narasumber: Saya sangat percaya pada mereka dalam menjaga barang milik saya. Mereka menjaga pakaian dengan sangat baik dan bertanggung jawab penuh atas apa yang dikerjakan. Mereka juga transparan mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian.

Pewawancara: Sejauh mana anda menilai tanggung jawab laundry ini dalam menepati waktu pengambilan dan menjaga kualitas hasil cucian?

Narasumber: Mereka memiliki standar operasional kerja yang jelas dan melakukan pengecekan akhir sebelum menyerahkan cucian. Waktu pengambilan juga selalu dipenuhi dengan tepat sesuai janji.

Pewawancara: Apakah laundry ini selalu memberikan informasi yang jujur dan terbuka mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian anda?

Narasumber: Laundry ini selalu memberikan informasi yang jujur dan terbuka mengenai harga, waktu pengerjaan, dan kondisi pakaian, termasuk jika ada risiko atau keterlambatan.

Pewawancara: Bagaimana pengalaman anda terkait kejujuran pihak laundry ini dalam menangani jika terjadi kesalahan atau kerusakan pada pakaian?

Narasumber: Hal ini terlihat saat terjadi kesalahan atau potensi kerusakan, di mana pihak laundry langsung menyampaikan kondisi sebenarnya secara terbuka, sehingga membuat saya merasa lebih percaya.

Pewawancara: Menurut anda, apakah karyawan laundry ini telah melayani pelanggan dengan sikap sopan, adil, dan profesional dalam setiap pelayanan?

Narasumber: Menurut saya, karyawan laundry ini sudah melayani dengan sopan, ramah, dan profesional serta tidak membedakan pelanggan.

Pewawancara: Bagaimana pendapat anda tentang kesungguhan karyawan laundry ini dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan penuh tanggung jawab?

Narasumber: Mereka bekerja dengan sungguh-sungguh dan bertanggung jawab, terlihat dari hasil cucian yang bersih, rapi, dan selesai tepat waktu, sehingga saya merasa puas dengan pelayanannya.

Pewawancara: Sejauh mana anda menilai hasil kerja laundry ini sudah mencerminkan ketekunan dan profesionalisme, seperti kebersihan dan kerapian hasil cucian?

Narasumber: Hasil cucian yang diterima menunjukkan adanya ketelitian dan pengelolaan kerja yang baik. Pakaian terlihat bersih, tersusun rapi, dan sesuai dengan yang diharapkan, sehingga mencerminkan bahwa setiap proses dikerjakan dengan teratur dan memperhatikan kualitas.

Pewawancara: Bagaimana penilaian anda terhadap kedisiplinan dan kesungguhan karyawan laundry ini dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan berkualitas?

Narasumber: Penyelesaian pekerjaan tergolong tepat waktu dan hasilnya cukup konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bekerja dengan disiplin, mengikuti arahan yang ada, serta memiliki kesungguhan dalam menyelesaikan tugas sehingga kualitas layanan tetap terjaga.

Lampiran 7 Surat Keterangan Wawancara

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : SABILAPASADI, S.H
Pekerjaan : Guru / Pengelolah
Alamat : Jl. Bukit Madani

Bahwa benar-benar telah di wawancarai oleh Riska untuk keperluan skripsi dengan judul "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 20 Desember 2025



Yang bersangkutan

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : Ester
Pekerjaan : Karyawan Laundry
Alamat : Jl. Kesuma

Bahwa benar-benar telah di wawancarai oleh Riska untuk keperluan skripsi dengan judul “Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 20 Desember 2025



Yang bersangkutan

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : Hikma
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. H. Agussalim

Bahwa benar-benar telah di wawancarai oleh Riska untuk keperluan skripsi dengan judul "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 20 Desember 2025


Yang bersangkutan

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : Mahyudi Abdulrahman
Pekerjaan : Wiraswasta / Pengelola
Alamat : Jl. Lasinrang

Bahwa benar-benar telah di wawancarai oleh Riska untuk keperluan skripsi dengan judul "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 20 Desember 2025

Yang bersangkutan



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : *Marna*
Pekerjaan : *Karyawan Laundry*
Alamat : *Jl. Laupe*

Bahwa benar-benar telah di wawancarai oleh Riska untuk keperluan skripsi dengan judul "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 20 Desember 2025



Yang bersangkutan

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : *Heri*
Pekerjaan : *Kurir / ojek*
Alamat : *Jl. Patta oddo*

Bahwa benar-benar telah di wawancarai oleh Riska untuk keperluan skripsi dengan judul **"Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 20 Desember 2025

Yang bersangkutan

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : **SYAMBUL, S.M**
Pekerjaan : **Polisi / Pengelolah**
Alamat : **Jl. Bambu Runcing**

Bahwa benar-benar telah di wawancarai oleh Riska untuk keperluan skripsi dengan judul **"Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare"**.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 20 Desember 2025



Yang bersangkutan

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : *Asma*
Pekerjaan : *Karyawan laundry*
Alamat : *Jl. Samparaja*

Bahwa benar-benar telah di wawancarai oleh Riska untuk keperluan skripsi dengan judul "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 20 Desember 2025


Yang bersangkutan

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : **Agus**
Pekerjaan : **Satpam**
Alamat : **Jl. Andi Mappatola**

Bahwa benar-benar telah di wawancarai oleh Riska untuk keperluan skripsi dengan judul "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Laundry Perspektif Ekonomi Islam Di Kota Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Parepare, 20 Desember 2025

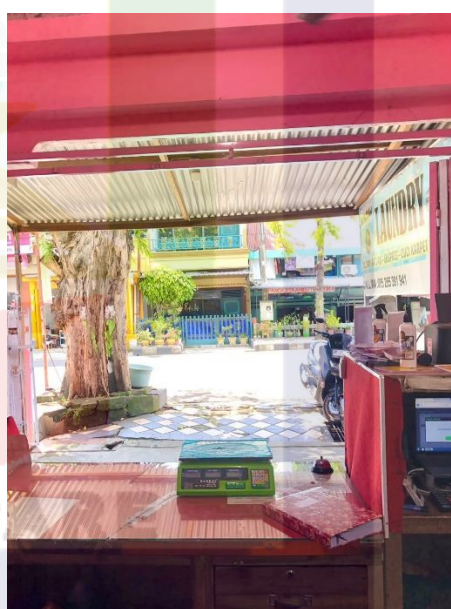

Yang bersangkutan

PAREPARE

Lampiran 7 Dokumentasi

Dokumentasi di Laundry Al Hijrah





Wawancara dengan Bapak Sabilarasadi, S.H (Pemilik Laundry Al Hijrah)



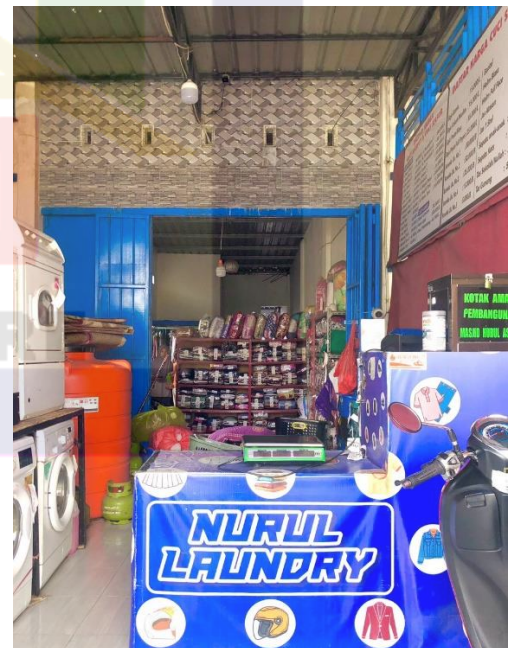
Wawancara dengan Ibu Ester (Karyawan Laundry Al Hijrah)



Wawancara dengan Hikma (Pelanggan Laundry Al Hijrah)



Dokumentasi di Laundry Nurul





Wawancara dengan Bapak Mahyudi Abdulrahman (Pemilik Laundry Nurul)



Wawancara dengan Marna (Karyawan Laundry Nurul)



Wawancara dengan Heri (Pelanggan Laundry Nurul)



Dokumentasi di Laundry 27



Wawancara dengan Bapak Syamsul, S.M (Pemilik Laundry 27)



Wawancara dengan Asma (Karyawan Laundry 27)



Wawancara dengan Agus (Pelanggan Laundry 27)



BIODATA PENULIS



RISKA lahir pada tanggal 06 Februari 2004 di Bau. Peneliti berasal dari Desa Bau Selatan, Kecamatan Bonggakaradeng, Kabupaten Tana Toraja. Peneliti merupakan anak kedua dari 5 bersaudara. Ayah bernama Amiruddin dan Ibu bernama Rahmawati. Adapun riwayat pendidikan peneliti yaitu pada tahun 2009-2016 di Sekolah Dasar (SD) Negeri 298 Inpres Nusa (Tana Toraja). Kemudian lanjut pada tahun 2016-2019 di SMPN (Sekolah Menengah Pertama Negeri) 2 Enrekang.

Tahun 2019-2022 menempuh pendidikan di SMKS (Sekolah Menengah Kejuruan Swasta) PGRI Enrekang. Dimana setelah kelulusan pada tahun 2022, melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan mengambil Program Studi Ekonomi Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Peneliti pernah menjadi salah satu pengurus dalam Himpunan Mahasiswa Program Studi (HM-PS) Ekonomi Syariah sebagai Anggota Bidang Kesekretariatan. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Desa Bila, Kec. Dua pitue, Kab. Sidrap.