

SKRIPSI

**STRATEGI BISNIS *LAUNDRY* RUMAH CUCI PAREPARE
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**



OLEH

**RASNI AKHMAD
NIM 16.2400.066**

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

2021

SKRIPSI

**STRATEGI BISNIS *LAUNDRY* RUMAH CUCI PAREPARE
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**



OLEH

**RASNI AKHMAD
NIM 16.2400.066**

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

2021

**STRATEGI BISNIS *LAUNDRY* RUMAH CUCI PAREPARE
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi
Ekonomi Syariah**

Disusun dan diajukan Oleh

**RASNI AKHMAD
NIM. 16.2400.066**

Kepada

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

2020

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Parepare
Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen
Perspektif Ekonomi Islam.

Nama Mahasiswa : Rasni Akhmad


Nomor Induk Mahasiswa : 16.2400.066

Program Studi : Ekonomi Syariah


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B. 1837/In.39.8/PP.00.9/3/2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Firman, M.Pd. (.....) 

NIP : 19650220 200003 1 002


Pembimbing Pendamping : Dr. Hj. Marhani, Lc., M.Ag. (.....) 

NIP : 19611231 199803 2 012

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Parepare
Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen
Perspektif Ekonomi Islam.

Nama Mahasiswa : Rasni Akhmad

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2400.066

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B. 1837/In.39.8/PP.00.9/3/2020

Tanggal Kelulusan : Tanggal 04 februari 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Firman, M.Pd. (Ketua)

Dr. Hj. Marhani, Lc., M.Ag. (Sekretaris)

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Anggota)

Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. (Anggota)



Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala puji bagi Allah Swt yang telah mengajarkan kepada manusia apa yang belum diketahuinya dan memberikan hidayah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Nabi sekaligus rasul yang diutus oleh Allah untuk menjadi panutan bagi seluruh insan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua saya Rahma dan Akhmad yang telah membesarkan, mendidik dan mendoakan dengan tulus serta saudara-saudara saya yang telah banyak membantu dan mendoakan saya hingga hari ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua Bapak/Ibu guru tercinta yang pernah mendidik sejak SD, SMP, dan SMA, hingga penulis sampai pada penyusunan skripsi.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan menghaturkan penghargaan kepada:

1. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
2. Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah memberikan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Dr. Firman, M.Pd. sebagai pembimbing utama serta Ibu Dr. Hj.Marhani, Lc.,M.Ag. sebagai pembimbing pendamping penulis. Peneliti ucapkan banyak Terima kasih atas segala bantuan dan bimbingan beliau berdua yang telah diberikan selama dalam penulisan skripsi ini.
4. Rusnena M.Ag. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan dukungan dan bantuannya. Dan juga selaku dosen penasehat akademik yang selama ini telah memberikan berbagai nasehat, motivasi, dukungan dan bantuannya dalam menjalani aktivitas akademik.
5. Bapak dan Ibu dosen Ekonomi Syariah dan para staff yang selama ini telah memberikan berbagai ilmu dan kemudahan dalam proses dunia akademik maupun non akademik.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada peneliti selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
7. Pemerintah Kota Parepare beserta staff yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Kota Parepare.
8. Bapak Camat Soreang dan para staff serta *Owner* Rumah Cuci Parepare dan para karyawan yang telah memberikan bantuan, kesempatan dan dukungan dalam penelitian ini.
9. Para teman, Nurul Hayat, Evi Andriana Hilda, Yuli Ratni, Harmimi, Elita Burhanuddin, Rina Amelia Sari, Ira FadillaAlga dan teman-teman yang selama ini telah memberikan segenap bantuan, dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2016 di Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terima kasih atas dukungan dan waktunya selama ini sudah menjadi teman sharing yang baik.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini, mohon maaf peneliti tidak bisa menyebutkan satu persatu.

Kata-kata tidaklah cukup untuk mengapresiasi bantuan mereka dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan rahmat dan hidayah kepada mereka. Akhirnya, Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun.

Parepare, 02 Oktober 2020

Peneliti



RASNI AKHMAD
16.2400.066



IAIN
PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI


Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Mahasiswa : Rasni Akhmad
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2400.066
Tempat Tanggal Lahir : Malimpung, 16 November 1997
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Strategi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Parepare
Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen
Perspektif Ekonomi Islam.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 02Oktober 2020

Peneliti



Rasni Akhmad

ABSTRAK

Rasni Akhmad *Strategi Bisnis Laundry Rumah Cuci Parepare Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam (Dibimbing Oleh Firman Ibu Hj.Marhani).*

Strategi bisnis adalah cara untuk mencapai tujuan jangka panjang dalam usaha dagang, usaha komersial di dunia perdagangan atau bidang usaha yang meliputi aktivitas produksi dan penjualan barang dan jasa yang diinginkan oleh konsumen guna memperoleh profit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi bisnis *Laundry* rumah cuci parepare dalam meningkatkan kepuasan kepada konsumen dengan perspektif ekonomi Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, data dalam penelitian ini diperoleh dari pemilik, karyawan dan konsumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun Metode penelitiannya menggunakan metode kualitatif.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Strategi bisnis berperan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen *laundry* rumah cuci parepare baik secara langsung maupun tidak langsung sesuai dengan orientasinya yang bergerak dibidang jasa memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen. (2) Perspektif ekonomi Islam melalui srategi bisnis *laundry* rumah cuci terhadap kepuasan di nilai sudah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam yakni prinsip yang digunakan adalah prinsip kerja, prinsip tanggung jawab dan prinsip keadilan dalam menjalankan strategi bisnis *laundry* untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kata kunci: stategi bisnis, *laundry*, kepuasan konsumen.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUT.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL.....	iii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tinjauan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tinjauan konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
D. Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.

- E. Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**

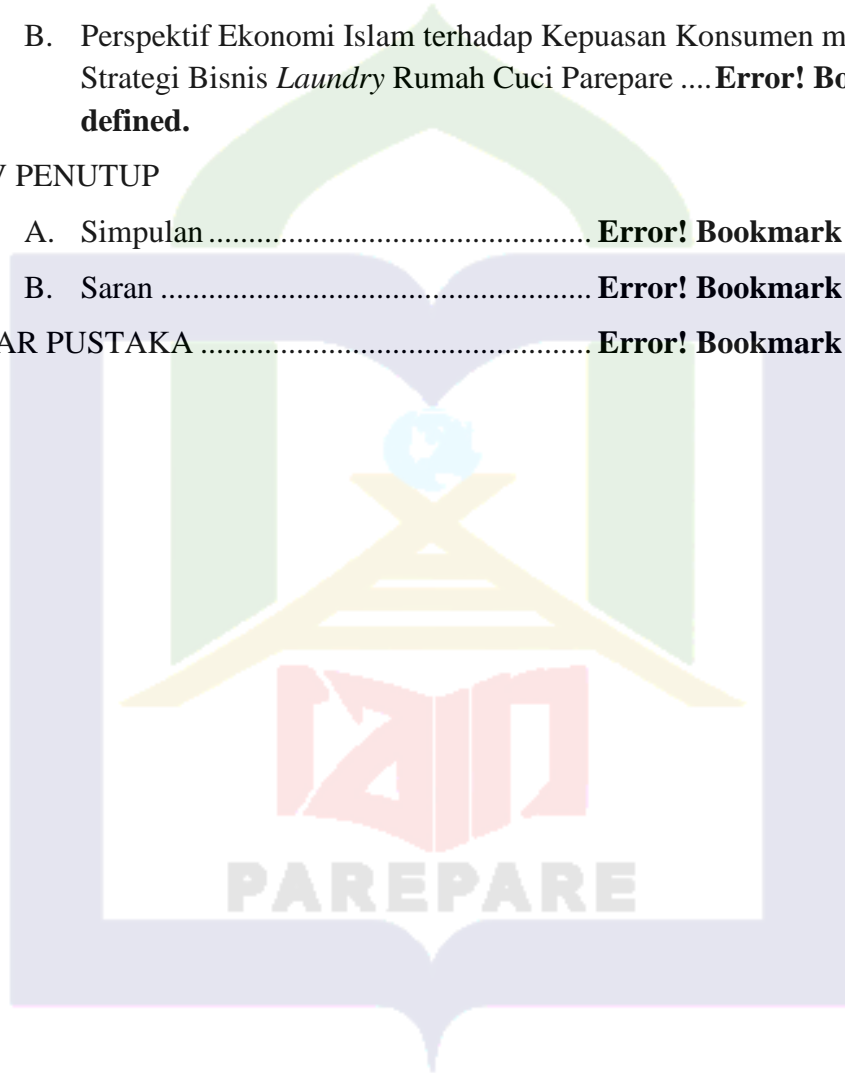
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Strategi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Parepare terhadap kepuasan konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- B. Perspektif Ekonomi Islam terhadap Kepuasan Konsumen melalui Strategi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Parepare **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP

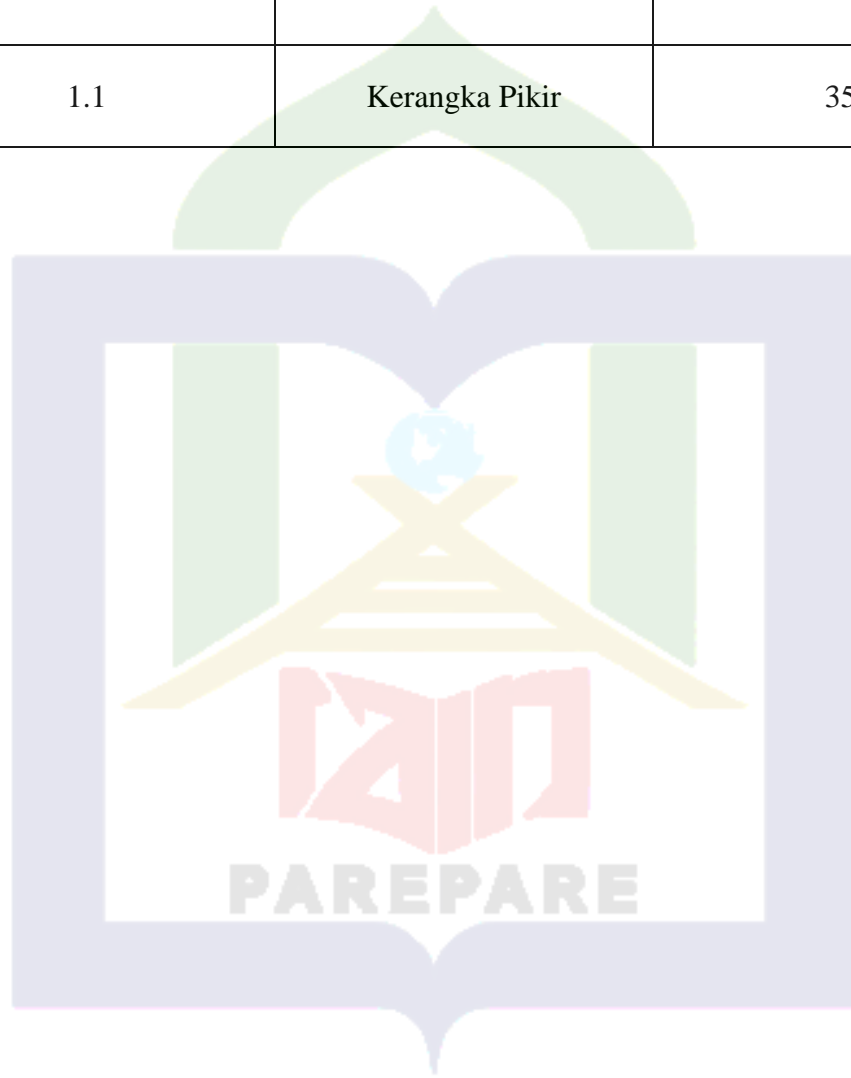
- A. Simpulan **Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
1.1	Kerangka Pikir	35



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	Lampiran
2	Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare	Lampiran
3	Izin Melaksanakan Penelitian dari Pemerintah Dinas penanaman modal kota parepare	Lampiran
4	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	Lampiran
5	Keterangan Wawancara	Lampiran
6	Dokumentasi	Lampiran