ABSTRAK

Rosminawati, 2022. *Manajemen Bisnis dan Kepuasan Pelanggan di Laundry Danis.* Skripsi, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Bisnis Dan Ekonomi Islam. Pembimbing Patimatu Jahra **S.** Ag, M.Si

Kata kunci : Bisnis, Kepuasan Pelanggan, Ekonomi Islam

Sebuah persaingan usaha untuk menarik pelanggan, bagaimana manajemen bisnis yang diterapkan oleh pemilik usaha *laundry* danis karena selalu banyak pelanggan datang setiap harinya sementara banyak *laundry* di samping *laundry* danis ini, bagaimana manajemen yang diterapkan agar pelanggan merasa puasa dari segi pelayanan karena dari penilaian pelanggan kita dapat mengetahui bagaimana kelebihan dan kekurangan suatu usaha, beranjak dari penjelasan ini peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana manajemen bisnis *laundry* danis dan bagaimana agar pelanggan merasa puas.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitiatif. Dalam mencari informasi melakukan observasi, wawancara kepada pemilik *Laundry* dan beberapa pelanggan yang sudah lama berlangganan agar data yang didapat efektif, teknik pengumpulan data yang dignakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, selanjutnya dilakukan analisis untuk mendapakan sebuah kesimpulan.

Metode penelitian menggunakan teknik analisis kualitiaif . peneliti dapat menghasilkan kesimpulan: *pertama, laundry* danis ini menggunakan manajemen bisnis terhadap kepuasan pelanggan, menjalankan aspek ketepatan waktu, pelayanan yang baik dan juga cucian yang bekualitas sehingga pelanggan datang kembali unuk memakai jasa *laundry* danis. *Kedua,* faktor yang mempengaruhi peran pemilik *laundry* sangat penting untuk mengatur pegawainya agar manajemen yang diterapkan berjalan dengan baik dan bisnis berjalan dengan lancar saat banyak pesaing usaha disekitar, dan juga penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas *laundry*.