

**MANAJEMEN BISNIS DAN KEPUASAN PELANGGAN LAUNDRY
DANIS**

SKRIPSI

**OLEH
ROSMINAWATI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN S1 EKONOMI SYARIAH

2022 M/1443 H

**MANAJEMEN BISNIS DAN KEPUASAN PELANGGAN LAUNDRY
DANIS**

SKIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Rosminawati

170101050126

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rosminawati
NIM : 170101050126
Tempat/Tgl. Lahir : Rantau, 20 Mei 1998
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum dan penulis bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini penulis buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 4 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Rosminawati

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Manajemen Bisnis laundry terhadap kepuasan pelanggan pada laundry Danis

Ditulis oleh : Rosminawati

NIM : 170101050126

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

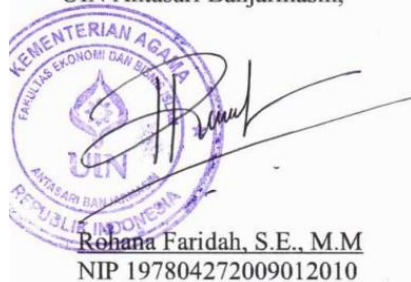
Tempat dan tanggal lahir : Rantau, 20 Mei 1998

Alamat : Jl. Perintis raya desa keramat Rt.02 Rw. 01
kecamatan Tapin utara kabupaten Tapin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

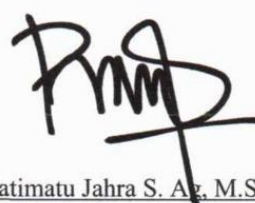
Banjarmasin, 03 Januari 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP 197804272009012010

Pembimbing



Patimatu Jahra S. Ag. M.Si
NIP 197404182002122001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : “ Manajemen Bisnis dan Kepuasan Pelanggan
Laundry Danis“, ditulis oleh Rosminawati, telah diujikan dalam Sidang Tim
Penguji Skripsi Fakultas Ekonoi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Januari 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+

(78,5)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP. 196304171991021001

Nama	Tanda Tangan
Bandrian, S. Ag, M.Ag	
Patimatu Jahra, S. Ag., M. Si	
Muhammad Rifqi Hidayat, M. Sy	
Muhammad Hikam, L.c., M.A. Ek	

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 puas 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 kualitatif. 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 digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, selanjutnya dilakukan analisis untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.

Metode penelitian menggunakan teknik analisis kualitatif . 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 berkualitas sehingga pelanggan datang kembali untuk 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*.

MOTTO

“Ketahuilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama kesempitan dan kesulitan bersama kemudahan”

(HR. Tirmidzi)

”Jika kamu benar-benar menginginkan sesuatu, lambat laun kamu pasti akan segera menemukan caranya”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur yang tak henti terucap kepada Allah swt.,atas taburan cinta dan kasih sayang-Nya yang telah menganugerahkan kekuatan dan ketabahan, membekaliku dengan ilmu yang tak terhingga serta karunia dan petunjuk kemudahan yang telah engkau berikan. Alhamdulillah, akhirnya skripsi yang sangat sederhana ini dapat saya selesaikan.

Salawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw., beserta Keluarga, Sahabat dan Pengikut beliau yang telah membawa kita dari zaman biadab hingga zaman beradab.

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang tercinta dan orang-orang terdekat saya yang selalu memberikan kasih sayang serta dukungan yang sangat luar biasa.

Terimakasih kepada mama abah dan Alm abah tercinta yang tak pernah lelah untuk memotivasi, memberikan dukungan, serta materi. Berjuang banting tulang untuk biaya pendidikan saya hingga sampai keperguruan tinggi hingga sampai saat ini, selalu memberikan yang terbaik untukku, serta selalu menyertai setiap langkahku dengan segala kerja keras, titik peluh serta diiringi do'a nya.

Terimakasih kepada dosen pembimbing, yaitu ibu Patimatu Jahra S.Ag., M.Si. Yang telah memberikan bimbingan dan masukan hingga terselesaikannya skripsi ini serta para Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tentunya sangat bermanfaat untuk saya dimasa depan.

Terimakasih Kepada semua yang turut mendukung dan terlibat dalam

pengerjaan skripsi ini yaitu ibu ningsih selaku pemilik *laundry* Danis dan dan pelanggan yang sudah meluangkan waktunya untuk diwawancara serta pegawai *laundry*.

Terimakasih juga untuk seluruh teman-teman seperjuangan di Jurusan Ekonomi Syariah Lokal A 2017 yang selalu memberikan semangat serta ikut andil dalam pengerjaan skripsi bagian dalam kenangan masa-masa kuliah yang menyenangkan dan lebih berarti, kelak semuanya akan menjadi cerita indah kita dihari tua nanti.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta ^ʿ	T	te
ث	ša ^ʿ	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ḥa ^ʿ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha ^ʿ	kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra ^ʿ	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa ^ʿ	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa ^ʿ	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa ^ʿ	f	ef
ق	qaf	q	qi

ك	kaf	k	Ka
ل	Lam	l	„el
م	Mim	m	„em
ن	Nun	n	„en
و	Waw	w	We
هـ	ha“	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya“	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

هتكتب	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جاهت	Ditulis	<i>Jāmi“ah</i>
هكتبت	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang „al“ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الوكتبت الجويلت	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	U

شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	qurī'a
يُطق	Dammah	Ditulis	yantīqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاهلت	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>Kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعوى ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأتن أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur''ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>Aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشوس	Ditulis	<i>Iḥa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dan khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Bisnis dan Kepuasan Pelanggan di *Laundry Danis*”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah, SE., MM., dan M. Qamaruddin, ME, selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Patimatu Jahra S.Ag., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, 10 Januari 2022

Penulis

Rosminawati

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Penelitian Terdahulu.....	12
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II MANAJEMEN BISNIS DAN KEPUASAN PELANGGAN.....	16
A. Manajemen Bisnis	16
B. Manajemen Bisnis Syariah	33
C. Kepuasan Pelanggan	34
D. <i>Laundry</i>	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Subjek Dan Objek Penelitian	42
D. Jenis dan Sumber Data Penelitian	42
E. Metode Pengumpulan Data	42
F. Instrumen Penelitian	43
G. Teknik Analisis Data	44

H. Pengujian Pengolahan Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum <i>Laundry</i> Danis.....	47
B. Biodata Informan	50
C. Struktur Organisasi	56
D. Letak Geografis <i>Laundry</i> Danis	57
E. Keadaan Ekonomi	57
F. Hasil Penelitian	57
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71