

2. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat ke tempat penelitian.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.³³

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Ceria Laundry

a. Sejarah Ceria Laundry

Desa Sidodadi Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo, di sana terdapat banyak usaha bisnis. Salah satu contohnya yaitu usaha bisnis jasa laundry. Ceria Laundry yang berada di desa Sidodadi Kecamatan Paiton yang tidak jauh dengan lokasi Pondok Pesantren Nurul Jadid.

Ceria Laundry ini didirikan tepat pada tanggal 30 Juli 2022 Oleh bapak Samsul Arif dengan modal pertama RP. 20.000.000. Walaupun banyak laundry yang sudah berdiri di kecamatan paiton tetapi Ceria Laundry ini tetap berjalan sehingga sampai saat ini masih banyak pelanggan yang ingin menggunakan jasa Ceria Laundry.

Ceria Laundry di buka pada hari sabtu sampai kamis pada pukul 07.00 sampai pukul 16.00, Ceria Laundry memiliki 2 karyawan yang saling bekerja sama dalam bekerja di antaranya mencuci, melipat dan menyetrika dan tidak lupa lagi ke istimewa dari Ceria Laundry bisa antar jemput tanpa di kenakan biaya.

Untuk kualitas hasil jasa Ceria Laundry tidak di ragukan lagi, Karena dalam melakukan proses pencucian masih menggunakan cara manual atau dengan menggunakan tangan setelah itu di masukkan ke mesin cuci sehingga hasil cuci pun lebih bersih dan tidak merusak bahan cucian tersebut karena

³³ Jurnal Pendidikan

tetap menjaga serat kain, dan dalam penyetrikaannya pun lebih rapi dan lembut.

b. Visi Ceria Laundry

- 1) Menciptakan sebuah usaha yang mudah di terima oleh masarakat di sekitar dan harga merakyat.
- 2) Ceria Laundry dengan konsep kiloan dan satuan yang memberikan layanan terbaik untuk memberikan ke untungan pelanggan,karyawan, dan pemilik.

c. Misi Ceria Laundry

- 1) Menciptakan lapangan pekerjaan.
- 2) Ketepatan waktu dalam penyelesaian laundry.
- 3) Mengedepankan kualitas dan hasil cucian.
- 4) Membangun bisnis laundry yang sukses.
- 5) Pelayanan yang penuh perhatian ke pada konsumen.

d. Struktur Ceria Laundry

- 1) Owner : Samsul Arif
- 2) Bendahara : Izatul Munawwaroh
- 3) Karyawan : Putri Inayah
Uswatun Hasanah

e. Tugas Struktur Ceria Laundry

- 1) Owner :Mengawasi dan memeriksa kelangsungan bisnis Ceria Laundry.
- 2) Bendahara :Mengatur keuangan Ceria Laundry.
Menggaji karyawan Ceria Laundry.
- 3) Karyawan :Mencuci dan menyetrika Laundry.
Melayani konsumen Ceria Laundry.
Mengantarkan laundry ke konsumen.

f. Perlengkapan Ceria Laundry

- 1) 2 Mesin cuci

- 2) 2 Setrika uap
- 3) 1 Meteran
- 4) 2 Meja
- 5) 1 Timbangan.

2. Produk Ceria Laundry

a. Jasa

1) Cuci Setrika

Mencuci pakaian kotor konsumen dan plus di setrika yaitu dengan harga perkilonya Rp.5.500,00

2) Setrika

Menerima pakaian bersih konsumen dengan menggunakan jasa setrika saja yaitu dengan harga perkilonya Rp.4.000,00

3) Cuci Basah

Menerima pakaian kotor yang kering konsumen dengan menggunakan jasa cuci saja yaitu dengan harga perkilonya Rp.3.500,00

4) Cuci Kering

Menerima pakaian kotor yang kering konsumen dengan menggunakan jasa cuci dan pengeringan saja yaitu dengan harga perkilonya Rp.4.500,00

b. Waktu

1) Express

- a) Jasa jangka waktu pengambilan yang mana konsumen bisa mengambil pakaiannya selama 24 jam tetapi dengan tambahan ongkos Rp.1.000 perkilonya.
- b) Jasa jangka waktu pengambilan yang mana konsumen bisa mengambil pakaiannya selama 8 jam tetapi dengan tambahan ongkos Rp.2.000 perkilonya.

2) Reguler

Jasa jangka waktu pengambilan yang mana konsumen bisa mengambil pakaiannya selama 3 hari tetapi dengan harga normal.

B. Paparan Data

1. Implementasi Pelayanan ceria laundry di desa sidodadi dalam memenuhi kebutuhan konsumen

Setelah melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi serta langkah-langkah penelitian lainnya peneliti menemukan data yaitu jasa Ceria Laundry hadir untuk memberikan solusi dengan pelayanan yang berkualitas dan profesional kepada para konsumen yang memiliki permasalahan dalam pengadaan pengelolaan, perawatan dan pengembangan Ceria Laundry, kehadiran jasa Laundry di Desa Sidodadi Kecamatan Paiton sebagai bentuk khidmah(pelayanan) kepada masarakat sekitar dalam mewujudkan sebuah kepuasan dalam melaundry pakaiannya.

Manajemen pengelolaan jasa Laundry Ceria di Kecamatan Paiton telah memenuhi standard pengelolaan yang baik. Di mana setiap proses dalam tahap pelaundryan di perhatikan dengan teliti sehingga hal tersebut dapat memberikan pelayanan terbaik ke pada konsumen Ceria Laundry.

Dalam prinsipnya pelayanan yang di lakukan oleh sebuah perusahaan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para konsumen. Dalam usaha tersebut tidak terlepas dari adanya pelayanan terbaik terhadap jasa yang telah di tawarkan.

Agar loyalitas konsumen semakin melekat erat, maka penyedia jasa perlu menguasai lima prinsip yaitu:

a. Cepat

Yang di maksud dengan kecepatan di sini adalah waktu yang di gunakan dalam melayani konsumen minimal sama dengan waktu dalam standar pelayanan yang telah di tentukan oleh perusahaan. Bila

konsumen menetapkan membeli suatu produk, tidak saja harga yang di nilai dengan uang tetapi di liat dari faktor waktu, petugas laundry selalu berusaha melayani para konsumen dengan cepat evisiensi waktu sangat di perhatikan oleh petugas Ceria Laundry terutama dalam proses pencucian.

Seperti yang di katakan saudara ibu Munawaroh selaku Bendahara di Ceria Laundry yang mengatakan bahwa Kami selalu berusaha agar cucian pakaian para konsumen dapat selesai di laundry dengan cepat oleh karena itu setelah kami memastikan pakaian para konsumen supaya segera sampai kepada karyawan sehingga cucian tersebut langsung di cuci dan pakaian tersebut bisa di ambil atau di antar dengan tepat waktu.³⁴

b. Tepat

Ketepatan tanpa kecepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen, karena tidak akan dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Oleh karena itu, ketepatan sangat penting dalam pelayanan. Selain petugas laundry mengupayakan agar pakaian konsumen segera cepet di cuci pengelolah jasa laundry, juga melakukan pengawasan dalam proses pencucian hal ini di lakukan agar para konsumen merasa puas melaundry pakaiannya di Ceria Laundry. Petugas Ceria Laundry sangat memperhatikan kebersihan, keharuman dan kesucian pakaian konsumen, hal tersebut demi menjaga kepercayaan agar supaya konsumen untuk melaundrykan pakaiannya di Ceria Laundry.

Seperti yang di katakan saudara ibu Uswatun Hasanah selaku karyawan di Ceria Laundry yang mengatakan bahwa. Kepuasan para konsumen merupakan teratas kami oleh karena itu kami berusaha

³⁴ Hasil Wawancara Ibu Munawaroh 12 Juni 2023

memastikan bahwa pakaian para konsumen yang di laundry dalam keadaan bersih, harum dan suci”³⁵

c. Aman

Dalam melayani konsumen, para petugas pelayanan harus memberikan perasaan aman pada konsumen. Tanpa perasaan aman dalam hatinya niscaya konsumen akan berfikir dua kali jika harus kembali ke tempat tersebut. Rasa aman yang di maksudkan di sini adalah selain rasa aman fisik adalah rasa aman psikis. Dengan adanya ke amanan maka seorang konsumen akan merasa tenang dan mempunyai banyak kesempatan untuk memilih dan memutuskan apa yang di inginkan.

Petugas Ceria Laundry menerapkan perjanjian-perjanjian jasanya terhadap para konsumennya. Perjanjian pelaku usaha jasa laundry meliputi, Penggantian barang yang rusak dan hilang dengan uang tunai sesuai dengan harga dari kondisi barang atau pakaian yang rusak tersebut. Adapun pakaian yang tidak bersih akan di minta untuk di kembalikan dan akan di cuci kembali agar pakaian yang tidak bersih tersebut bisa bersih dan harum.

Bapak Samsul Arif selaku owner Ceria Laundry mengatakan bahwa. “Sebagai asuransi bagi para konsumen kami menerapkan beberapa perjanjian. Mengganti pakaian konsumen yang rusak maupun hilang. Semua itu semata-mata untuk memenuhi hak para konsumen dan juga langkah-langkah tersebut di ambil demi memperoleh lebih kepercayaan konsumen”³⁶

d. Ramah

Dalam dunia pelayanan umumnya masih menggunakan perasaan dan mencampur adukkan antara kepentingan melayani dari

³⁵ Hasil Wawancara Ibu Uswatun Hasanah Selaku Karyawan Ceria Laundry 12 Juni 2023

³⁶ Hasil Wawancara Bapak Arif Owner Ceria Laundry 13 Juni 2023

perasaan sendiri. Jika penjual tersebut beramah tamah secara profesional terhadap konsumen, niscaya perusahaan dapat lebih meningkat hasil kepuasan karena kepuasan konsumen yang akan membuat konsumen menjadi loyal.

Dalam proses pelayanan para petugas laundry selalu berusaha memberikan *excellent service* kepada para konsumen. Sikap ramah dari para petugas selalu di tunjukkan di dalam melayani para konsumen. Hal itu merupakan strategi agar supaya para konsumen betah melaundry pakaiannya di Ceria Laundry Desa Sidodadi Kecamatan Paiton.

“Seperti yang di katakan Uswatun Hasanah selaku karyawan Ceria Laundry mengatakan bahwa dalam melayani semua para konsumen Ceria Laundry kami harus bersikap ramah ke pada konsumen supaya konsumen nyaman dengan pelayanan yang telah menjadi strategi kamu dalam melayani konsumen.”^{37,}

e. Nyaman

Jika rasa nyaman sudah dapat di berikan ke pada konsumen, maka konsumen Ceria laundry akan berulang kali menggunakan jasa atau produk yang di tawarkan. Jika konsumen sudah merasa tenang, tenteram, dalam proses pelayanan tersebut para konsumen akan memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk menjual produk jasa yang di tawarkan. Pelanggan juga lebih leluasa dalam menentukan pilihan pilihan sesuai dengan yang di inginkan.

Kenyamanan para konsumen merupakan prioritas pertama oleh karena itu para petugas Ceria laundry selalu memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen. Segala upaya yang telah di lakukan oleh petugas pelayanan laundry bertujuan agar para konsumen merasa nyaman.

³⁷ Hasil Wawancara Ke Pada Karyawan Ceria Laundry 13 juni 2023

“Seperti yang di katakan oleh ibu Munawaroh selaku bendahara Ceria Laundry mengatakan bahwa Konsumen kalo sudah merasakan kenyamanan dan ketentraman otomatis tetep bertahan melaundry pakayannya di tempat di mana konsumen sudah merasakan kenyamanan.”³⁸

2. strategi Ceria Laundry dalam mempertahankan minat konsumen perspektif etika bisnis islam.

Setelah melakukan tahap wawancara,observasi dan dokumentasi yang kemudian menghasilkan data seperti di atas dapat di uraikan kembali tentang strategi Ceria Laundry dalam mempertahankan minat konsumen perspektif etika bisnis islam. Tujuan dari mempromosikan suatu produk tidak hanya untuk membuat produk tersebut terjual, tetapi melalui produk tersebut perusahaan juga menawarkan kepercayaan dan kepuasan ke pada konsumen. Menurut Mowen dan Minor, kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang di miliki konsumen dan semua kesimpulan yang di buat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.

Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang di alami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Ceria Laundry mengutamakan kualitas dalam pelayanan dan harga baik jasa kiloan atau satuan. Kualitas dalam pelayanan ke pada konsumen sangat penting di tekankan karena mempengaruhi kenyamanan pelanggan dan memakai jasa yang telah di tawarkan. Seperti mendengarkan dan merespon komplain pelanggan saat bertemu, misalnya komplain kerapihan, keharuman, kebersihan dan lain sebagainya. Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan juga di terapkan bahkan di tekankan dalam melayani konsumen supaya konsumen merasakan perhatian atau di hargai yang sering kali hal tersebut di abaikan dalam pelayanan suatu usaha.

³⁸ Hasil Wawancara Ibu Munawaroh Selaku Bendahara Ceria Laundry 13 Juni 2023

Harga adalah faktor kedua yang menjadi pertimbangan konsumen untuk tetap bertahan menggunakan jasa Ceria Laundry. Menambah manfaat produk adalah dari salah satu kunci mempertahankan pelanggan adalah pemasaran berdasarkan hubungan. Untuk memuaskan pelanggan, para tenaga pemasar dapat menambahkan manfaat produk secara keuangan, sosial, atau menciptakan ikatan struktural antara mereka dan konsumen.

Dari kesadaran tentang kesatuan, keadilan, pertanggung jawaban dengan otomatis akan melahirkan kebaikan-kebaikan kepada orang lain yang memberi manfaat saling keuntungan yang bukan semata-mata keuntungan material tetapi juga keuntungan dan kepuasan spiritual. Dalam melakukan bisnis yang berdasarkan nilai-nilai kejujuran dan etika bisnis islam Ceria Laundry sudah melaksanakannya sesuai dengan himbauan Nabi Muhammad SAW. Untuk menerapkan nilai-nilai kejujuran dari setiap transaksi bisnis. Hal tersebut bisa di lihat dari produk-produk yang di tawarkan oleh Ceria Laundry yang sesuai dengan promosi dan iklan di Ceria Laundry. Dan juga tanggung jawab atau kesediaannya untuk mengganti barang cacat yang dikirim oleh Ceria Laundry kepada konsumennya sesuai dengan pesanan sebelumnya. Sodara Ibu Munawaroh selaku bendahara mengatakan bahwa:

Dalam pelaksanaan strategi mempertahankan loyalitas konsumen antara usaha Ceria Laundry terhadap konsumennya, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi sikap konsumen memiliki kepercayaan untuk menggunakan jasa Ceria Laundry yaitu “Pelayanan yang baik menjadi hal pokok utama kepada para konsumennya dan kemudian melakukan promosi sebagai salah satu bentuk mempertahankan loyalitas konsumen.”³⁹

Senada dengan prinsip etika bisnis islam yang mana terdapat beberapa anjuran yang menjadi tolak ukur dalam mempertahankan minat konsumen, sehingga hal tersebut menjadi nilai tambah serta nilai kepuasan bagi para konsumen.

³⁹ Hasil Wawancara Sodara Ibu Siti Maryamah Konsumen Ceria Laundry 12 Juni 2023

Dalam prinsip etika bisnis islam yang harus di miliki oleh owner Ceria Laundry ialah:

1. shiddiq

Shiddiq secara bahasa adalah jujur atau benar. Kata shiddiq berlawanan kata kidzib yang artinya bohong atau dusta. Ada beberapa orang yang wajib memiliki sifat shiddiq yakni para rasul allah. Sebenarnya setiap orang di tuntut untuk memiliki sifat jujur.namun hakikatnya manusia adalah tempatnya salah dan khilaf, ada saja hal yang menjadikan lalai. Oleh karena itu Ceria Laundry harus mempunyai dan wajib menerapkan dan menjalankan sifat jujur ke pada para konsumen agar konsumen bertahan untuk menggunakan jasa di Ceria Laundry.

Jujur dalam arti luas adalah tidak bohong, tidak menipu, tidak mengada-ada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji tidak bohong dalam timbangan di saat petugas Ceria Laundry melakukan penimbangan barang laundryan yang mana petugas laundry menerima barang dari konsumen yang mau di laundry.

Seperti yang di katakan oleh saudara bapak Samsul Arif selaku owner di Ceria Laundry: Kami akan selalu menerapkan ke jujuran dan tidak menipu ke pada semua konsumen Ceria Laundry agar konsumen tetap dapat mempercayakan melaundry pakaiannya di Ceria Laundry.”

2. Amanah

Islam mengenal empat sifat wajib bagi rasulullah SAW, satu di antaranya amanah, amanah adalah suatu kepercayaan yang di titipkan untuk dilaksanakan sebagai suatu tanggung jawab. Sikap amanah merupakan sesuatu yang dipercayakan untuk di jaga dan di laksanakan. Sifat itu yang harus di milikinya dalam mengembangkan tugas dalam menegakkan ketauhidan dan menyiarkan ajaran islam. Amanah-amanah yang telah di sampaikan kepada petugas laundry untuk di lakukan oleh karyawan yang bertugas di Ceria Laundry.Yang di maksud amanah di sini

adalah Ceria Laundry akan menepati semua permintaan pelanggan mengenai kebersihan, jangka waktu dan kerapian di mana owner sudah melakukan hal tersebut. Tanggung jawab artinya mau dan mampu menjaga amanah (kepercayaan) konsumen yang secara otomatis terbebani dipundaknya. Kewajiban dan tanggung jawab kita untuk para konsumen yaitu, menyediakan jasa kebutuhan konsumen dengan harga yang wajar serta jumlah yang cukup.

Seperti yang di katakan oleh ibu Uswatun Hasanah selaku karyawan di Ceria Laundry mengatakan bahwasanya kepuasan konsumen adalah prioritas yang utama bagi kita dan kita akan melaksanakan amanah dari konsumen dengan menjaga kepercayaan pelanggan dengan menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya.⁴⁰

Ceria laundry juga harus menjaga kepercayaan konsumen dengan memastikan bahwa semua pakaian pelanggan di perlakukan secara aman, di jaga kebersihannya dan tidak ada kerusakan yang terjadi dengan begitu konsumen akan mempercayai usaha Ceria laundry.

3. Murah hati

Rasulullah SAW menganjurkan agar para pedagang selalu bermurah hati dalam melaksanakan jual beli. yaitu, ramah, sopan, santun, murah senyum suka mengalah namun tetap penuh tanggung jawab. dalam artian Ceria Laundry harus ramah kepada semua konsumennya, sopan santun dalam segi melayani semua para konsumen murah senyum dalam melayani konsumen ketika melakukan transaksi barang yang mau di laundry dan yang terakhir bertanggung jawab ketika ada salah satu barang Laundry yang hilang maupun rusak.

Dalam usaha laundry, amanah menjadi prinsip penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Dengan memperlakukan pakaian pelanggan dengan baik, menjaga kebersihan, melindungi aset mereka, dan

⁴⁰ Hasil Wawancara Ibu Uswatun Hasah Karyawan Ceria Laundry 13 Juni 2023

menjaga kerahasiaan informasi, Ceria Laundry dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan mempertahankan kepercayaan mereka dalam jangka panjang.

Sopan santun dalam Ceria laundry merujuk pada sikap dan perilaku yang menghormati konsumen serta menjaga norma-norma kesopanan dalam interaksi dengan konsumen.

Pelayanan Ramah dan Sopan santun dalam usaha laundry melibatkan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada konsumen. Ceria Laundry harus menghadapi pelanggan dengan senyuman, salam, dan kata-kata sopan. Mereka harus bersikap sabar, mendengarkan dengan seksama, dan memberikan respon yang sopan terhadap pertanyaan, permintaan, atau keluhan konsumen Ceria Laundry.

Seperti yang di katakan oleh bapak Samsul Arif selaku owner Ceria Laundry, bahwasanya Ketika seorang konsumen datang untuk menyerahkan atau mengambil pakaian mereka, karyawan Ceria laundry harus memberikan sapaan yang ramah, seperti "Selamat datang" atau "Terima kasih telah datang." Mereka juga harus siap memberikan informasi yang diperlukan dengan cara yang sopan dan membantu pelanggan dalam segala hal yang mereka butuhkan.⁴¹

C. Pembahasan dan Analisis.

Dalam pembahasan ini, peneliti akan membahas sedikit tentang hasil analisis data dan penyajian data yang peneliti temukan dalam penelitian, di antaranya adalah :

1. Implementasi Pelayanan ceria laundry di desa sidodadi dalam memenuhi kebutuhan konsumen

Dalam prinsipnya pelayanan yang telah di lakukan oleh sebuah perusahaan adalah untuk memuaskan ke inginan dan ke butuhan para konsumen. Dalam usaha tersebut tidak terlepas dari adanya pelayanan terbaik terhadap jasa yang telah di

⁴¹ Hasil Wawancara Bapak Samsul Arif Selaku Owner Ceria Laundry 13 Juni 2023

tawarkan. Agar loyalitas konsumen semakin melekat erat, maka penyedia jasa perlu menguasai lima unsur prinsip yaitu:

a. Cepat

Yang di maksud dengan kecepatan di sini adalah waktu yang di gunakan dalam melayani konsumen minimal sama dengan waktu dalam standar pelayanan yang di tentukan oleh perusahaan. Bila konsumen menetapkan membeli suatu produk, tidak saja harga yang di nilai dengan uang tetapi di liat dari faktor waktu.

b. Tepat

Yang dimaksud tepat disini adalah tepat dalam memberikan harga yang pas dan tepat dalam mengembalikan barangnya konsumen, Ketepatan tanpa kecepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen, karena tidak akan dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Oleh karena itu, ketepatan sangat penting dalam pelayanan.

c. Aman

Dalam melayani konsumen, para petugas pelayanan harus memberikan perasaan aman pada konsumen. Tanpa perasaan aman dalam hatinya niscaya konsumen akan berfikir dua kali jika harus kembali ke tempat tersebut. Rasa aman yang di maksudkan di sini adalah selain rasa aman fisik adalah rasa aman psikis. Dengan adanya keamanan maka seorang konsumen akan merasa nyaman, tentram dan mempunyai banyak kesempatan untuk memilih dan memutuskan apa yang di inginkan.

d. Ramah

Dalam dunia pelayanan umumnya masih menggunakan perasaan dan mencampur adukkan antara kepentingan melayani dan perasaan sendiri. Jika penjual tersebut ramah tamah secara profesional terhadap konsumen, niscaya perusahaan dapat lebih meningkat hasil penjualan karena kepuasan konsumen yang akan membuat konsumen menjadi loyal.

e. Nyaman

Jika rasa nyaman sudah dapat di berikan ke pada konsumen, maka konsumen akan berulang kali menggunakan jasa atau produk yang di tawarkan. Jika konsumen sudah merasa tenang, tenteram, dalam proses pelayanan tersebut maka konsumen akan memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk menjual produk jasa yang di tawarkan. Pelanggan juga lebih leluasa dalam menentukan pilihan- pilihan sesuai dengan yang di inginkan.

Mengingat data yang di peroleh peneliti melalui wawancara secara daring, observasi dan dokumentasi, telah terkumpul secara runtut dan secara umum sehingga dapat di gambarkan dalam poin-poin tertentu yang berhubungan dengan fokus permasalahan. Setelah menyelesaikan tahap-tahap penelitian yang akan menghasilkan paparan data, Manajemen pengelolaan Ceria Laundry telah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan jasa. Dalam manajemen pengelolaan jasa, Ceria Laundry menerapkan lima prinsip pelayanan jasa yaitu cepat, tepat, aman, dan nyaman. Kelima prinsip tersebut di terapkan dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada para konsumen. Selain itu penerapan jasa tersebut di lakukan dalam rangka mewujudkan manajemen pengelolaan jasa yang prima sehingga dapat memberikan dampak yang signifikan bagi perkembangan Ceria Laundry.

2. Strategi Ceria Laundry dalam mempertahankan minat konsumen perspektif etika bisnis islam.

Perlunya kita menerapkan strategi dalam mempertahankan minat konsumen agar kita bisa menjaga kepuasan konsumen dalam perspektif etika bisnis islam

a. Shiddiq

Dalam prinsipnya pelayanan yang telah di lakukan oleh sebuah perusahaan adalah untuk mempertahankan minat konsumen perspektif etika bisnis islam usaha Ceria Laundry harus selalu menerapkan ke jujuran dan tidak

menipu ke pada semua konsumen Ceria Laundry, agar konsumen tetap dapat mempercayakan melaundry pakaiannya di Ceria Laundry.

Di dalam bidang jasa yang diberikan kepada konsumen jujur itu sangatlah penting, karena konsumen ingin pelayanan yang terbaik dari harga yang murah diberikan dan mendapatkan hasil yang baik pula untuknya. Konsumen akan merasa puas jika apa yang diharapkan bisa terpenuhi bahkan melebihi dari harapannya.

b. Amanah

Amanah disini ialah percaya atau menepati semua permintaan pelanggan mengenai kebersihan, jangka waktu dan kerapian di mana owner sudah melakukan hal tersebut. Tanggung jawab artinya mau dan mampu menjaga amanah (kepercayaan) konsumen yang secara otomatis terbebani dipundaknya.

Kewajiban dan tanggung jawab kita untuk para konsumen. Konsumen yang percaya kepada perusahaan akan meningkatkan daya tarik jasa dan menyebabkan loyalitas konsumen sehingga konsumen mau kembali membeli jasa kita kembali. Berdasarkan hal tersebut membangun kepercayaan konsumen terhadap jasa maupun citra perusahaan adalah penting. Hal ini karena jika konsumen sudah percaya maka konsumen tidak segan-segan untuk kembali datang ke perusahaan kita untuk membeli jasa kita lagi. selain itu, perusahaan akan mendapat pelanggan tetap dan terus dapat mempertahankan konsumennya.

c. Murah hati

Ceria Laundry harus ramah kepada semua konsumennya, sopan santun dalam segi melayani semua para konsumen murah senyum dalam melayani konsumen ketika melakukan transaksi barang yang mau di laundry dan yang terakhir bertanggung jawab ketika ada salah satu barang Laundry yang hilang maupun rusak. Membangun hubungan dengan pelanggan merupakan strategi yang sangat jitu agar pelanggan tetap loyal terhadap produk jasa perusahaan. Dengan mengucapkan selamat atau terima kasih atas pembelian produk jasa perusahaan konsumen akan merasa tersanjung atas perhatian yang diberikannya maka mereka akan puas akan pelayanannya. Mengingat data yang di peroleh

peneliti melalui wawancara secara daring, observasi dan dokumentasi, telah terkumpul secara runtut dan secara umum sehingga dapat di gambarkan dalam poin-poin tertentu yang berhubungan dengan fokus permasalahan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peneliti dapat membuat kesimpulan berikut berdasarkan percakapan sebelumnya dan analisis data yang telah dilakukan.

1. Kontrol layanan laundry Ceria Secara teori, layanan perusahaan diberikan untuk memenuhi permintaan dan preferensi pelanggannya. Sangat penting untuk upaya ini dan layanan terbaik untuk layanan yang disediakan. Penyedia layanan perlu memahami lima komponen utama — cepat, akurat, ramah, aman, dan nyaman — untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Berdasarkan dalam etika bisnis islam Dalam mempertahankan minat konsumen dari perspektif etika bisnis Islam, Kejujuran dan Integritas adalah Salah satu nilai inti dalam etika bisnis Islam. Usaha laundry harus beroperasi dengan prinsip-prinsip ini, termasuk memberikan informasi yang jujur dan transparan tentang layanan, harga, dan kebijakan bisnis yang relevan kepada pelanggan. amanah adalah suatu