# LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Pemilik Diamond Coin Laundry

Nama :
Jabatan :
Lama menjalankan usaha :
Pertanyaan Wawancara :

1. Profil Usaha
   a. Sejak kapan Diamond Coin Laundry berdiri ?
   b. Apa visi dan tujuan utama Diamond Coin Laundry dalam menjalankan usahanya?
   c. Siapa target pasar utama Diamond Coin Laundry?
   d. Bagaimana perkembangan usaha ini dari awal berdiri sampai sekarang ?
2. Strategi Pemasaran Secara Umum
   a. Bagaimana Anda mempromosikan Diamond Coin Laundry selama ini ?
   b. Apa saja strategi yang menurut Anda paling efektif menarik pelanggan ? dan mengapa memilih strategi tersebut ?
3. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)
   a. Product (Produk/Jasa)
      - Layanan apa saja yang ditawarkan ?
      - Apa keunggulan utama layanan yang membedakan Diamond Coin Laundry dari pesaing lainnya?
      - Bagaimana cara Diamond Coin Laundry menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan?
      - Apakah terdapat inovasi layanan yang dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan pelanggan di era digital?

b. Price (Harga)
   - Bagaimana penetapan harga layanan di Diamond Coin Laundry?
   - Faktor apa saja yang dipertimbangkan dalam menentukan harga?
   - Bagaimana strategi harga di Diamond Coin Laundry dalam menghadapi persaingan di era digital?
   - Apakah pernah memberikan promo atau potongan harga kepada pelanggan? Jika iya, bagaimana bentuknya?

c. Place (Tempat dan Distribusi)
   - Apa pertimbangan Anda dalam memilih lokasi usaha?
   - Apakah Bapak menyediakan layanan antar-jemput atau pemesanan online?
   - Bagaimana pemanfaatan teknologi digital membantu distribusi layanan?
   - Bagaimana cara Diamond Coin Laundry melayani pelanggan yang berada jauh dari lokasi usaha?

d. Promotion (Promosi)
   - Media promosi apa yang paling sering digunakan untuk menarik pelanggan (misalnya media sosial, brosur, promosi digital)? Dan apa yang paling efektif menurut Anda ?
   - Apakah Diamond Coin Laundry memanfaatkan media sosial untuk promosi? Jika iya, media apa saja yang digunakan?
   - Apakah promosi digital memberikan pengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan?

e. People (Sumber Daya Manusia)
   - Berapa jumlah karyawan yang bekerja di Diamond Coin Laundry ? dan bagaimana cara Anda merekrut dan melatih karyawan agar memberikan pelayanan terbaik?
   - Nilai-nilai apa yang ditanamkan kepada karyawan dalam melayani pelanggan (misalnya amanah, disiplin, atau tanggung jawab)?

- Bagaimana penetapan harga layanan di Diamond Coin Laundry?
- Faktor apa saja yang dipertimbangkan dalam menentukan harga?
- Bagaimana strategi harga di Diamond Coin Laundry dalam menghadapi persaingan di era digital?
- Apakah pernah memberikan promo atau potongan harga kepada pelanggan? Jika iya, bagaimana bentuknya?

f. Place (Tempat dan Distribusi)
- Apa pertimbangan Anda dalam memilih lokasi usaha?
- Apakah Bapak menyediakan layanan antar-jemput atau pemesanan online?
- Bagaimana pemanfaatan teknologi digital membantu distribusi layanan?
- Bagaimana cara Diamond Coin Laundry melayani pelanggan yang berada jauh dari lokasi usaha?

g. Promotion (Promosi)
- Media promosi apa yang paling sering digunakan untuk menarik pelanggan (misalnya media sosial, brosur, promosi digital)? Dan apa yang paling efektif menurut Anda ?
- Apakah Diamond Coin Laundry memanfaatkan media sosial untuk promosi? Jika iya, media apa saja yang digunakan?
- Apakah promosi digital memberikan pengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan?

h. People (Sumber Daya Manusia)
- Berapa jumlah karyawan yang bekerja di Diamond Coin Laundry ? dan bagaimana cara Anda merekrut dan melatih karyawan agar memberikan pelayanan terbaik?
- Nilai-nilai apa yang ditanamkan kepada karyawan dalam melayani pelanggan (misalnya amanah, disiplin, atau tanggung jawab)?

- Bagaimana hubungan kerja antara bapak selaku pemilik dan para karyawan dijaga agar harmonis ?

i. Process (Proses Pelayanan)
   - Apakah terdapat standar operasional pelayanan yang diterapkan?
   - Bagaimana proses layanan dari pelanggan datang hingga cucian selesai?
   - Apakah dalam proses pelayanan tersebut memanfaatkan sistem digital (misalnya pemesanan online, pembayaran non-tunai)?
   - Bagaimana Diamond Coin Laundry menangani keluhan pelanggan ?

j. Physical Evidence (Bukti Fisik)
   - Bagaimana Diamond Coin Laundry menjaga kebersihan dan kenyamanan tempat usaha?
   - Fasilitas apa saja yang disediakan untuk pelanggan?
   - Seberapa penting tampilan tempat usaha, seragam karyawan, dan peralatan dalam menarik pelanggan menurut bapak ?

4. Strategi Pemasaran di Era Digital
   a. Sejak kapan Diamond Coin Laundry mulai memanfaatkan media digital dalam pemasaran?
   b. Platform digital apa yang paling sering digunakan?
   c. Apa manfaat yang dirasakan dari pemasaran digital dalam perkembangan usaha?
   d. Apa kendala yang dihadapi dalam menjalankan pemasaran digital?
   e. Bagaimana cara Diamond Coin Laundry menghadapi persaingan usaha laundry di era digital?
   f. Apakah ulasan atau testimoni pelanggan di media digital berpengaruh terhadap usaha?
5. Perspektif Bisnis Islam
   a. Bagaimana Diamond Coin Laundry menerapkan prinsip kejujuran dalam menjalankan usaha?

b. Bagaimana cara bapak memastikan tidak ada unsur penipuan atau ketidakjelasan dalam pelayanan ataupun promosi kepada pelanggan?
c. Bagaimana transparansi harga disampaikan kepada pelanggan?
d. Bagaimana Diamond Coin Laundry menjaga kepercayaan pelanggan?
e. Apakah ada nilai-nilai etika bisnis yang selalu diterapkan dalam pelayanan?
f. Menurut Bapak, apakah penerapan nilai-nilai bisnis yang baik berpengaruh terhadap keberlangsungan usaha?

6. Pertanyaan Tambahan
   a. Menurut Bapak, apa faktor utama yang membuat Diamond Coin Laundry tetap bertahan dan berkembang hingga saat ini?
   b. Apa harapan dan rencana pengembangan Diamond Coin Laundry ke depan?

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Karyawan 1 Diamond Coin Laundry

Nama :
Jabatan :
Pertanyaan Wawancara :

1. Apa tugas dan tanggung jawab anda di Diamond Coin Laundry ?
2. Bagaimana proses pelayanan kepada pelanggan, mulai dari menerima cucian hingga selesai ?
3. Bagaimana cara Diamond Coin Laundry memberikan informasi kepada pelanggan ketika proses laundry telah selesai?
4. Bagaimana cara anda memberikan pelayanan agar pelanggan merasa puas ?
5. Apa yang biasanya dilakukan jika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan/komplain ?
6. Menurut anda, apa kelebihan Diamond Coin Laundry dibandingkan laundry lain ?
7. Bagaimana cara Diamond Coin Laundry menyampaikan informasi mengenai promo atau layanan terbaru kepada pelanggan?
8. Menurut anda, penggunaan teknologi atau media digital itu membantu pekerjaan karyawan dalam hal apa saja ?
9. Apakah dalam bekerja anda diarahkan untuk bersikap jujur, dapat dipercaya dan bertanggungjawab kepada pelanggan ?
10. Menurut anda, apakah pemanfaatan teknologi atau media digital membuat pelayanan kepada pelanggan lebih mudah dan cepat ?

Lampiran 3 Pedoman Wawancara Karyawan 2 Diamond Coin Laundry

Nama :
Jabatan :
Pertanyaan Wawancara

1. Biasanya kondisi laundry paling ramai itu pada waktu atau hari apa ?
2. Kalau sedang ramai, bagaimana untuk pembagian tugasnya supaya pelayanan tetap berjalan dengan baik ?
3. Kalau dari beberapa layanan yang ada, yang paling banyak digunakan pelanggan biasanya yang mana ?
4. Kalau untuk media digital apa saja yang digunakan Diamond Coin Laundry untuk memberikan informasi atau melakukan promosi kepada pelanggan ?
5. Untuk pengeloaan akun media sosial tersebut, biasanya dilakukan oleh owner atau karyawan ?
6. Kalau ada pelanggan yang melakukan pemesanan atau bertanya lewat WhatsApp, bagaimana prosesnya ?

Lampiran 4 Pedoman Wawancara Pelanggan Diamond Coin Laundry

Nama :
Pekerjaan :
Pertanyaan Wawancara

1. Sudah berapa kali anda menggunakan jasa Diamond Coin Laundry ini ?
2. Apa alasan anda memilih Diamond Coin Laundry dibandingkan dengan laundry lain ? apakah karena lokasi, harga, atau rekomendasi orang lain ?
3. Dari mana pertama kali mengetahui Diamond Coin Laundry ini ?
4. Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas hasil cucian yang diberikan ? apakah hasil cucianya bersih dan wangi ?
5. Apakah pernah mengalami kerusakan atau tertukar ?
6. Menurut anda apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas layanan ? mengapa anda merasa demikian ?
7. Apakah harga akan mempengaruhi keputusan anda untuk tetap menggunakan jasa disini ?
8. Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan karyawan ? apakah karyawan ramah dan sopan ?
9. Apakah anda pernah mengalami pengalaman yang kurang mengenakan saat laundry disini ?
10. Bagaimana menurut anda proses pelayanan, mulai dari menyerahkan pakaian hingga pengambilan hasil cucian ? apakah prosesnya mudah ?
11. Apakah selama menggunakan jasa laundry disini pernah mengalami keterlambatan ?
12. Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang tersedia di Diamond Coin Laundry ?
13. Apakah anda merasa pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan sikap tanggung jawab, keterbukaan (transparansi), dan keadilan kepada pelanggan ?

Lampiran 5 Transkrip Wawancara Pemilik/Owner

TRANSKRIP WAWANCARA

| | | |
|---|---|---|
| Informan | : | Edhie Raharjo |
| Jabatan | : | Owner/Pemilik |
| Lama menjalankan usaha | : | 6 tahun |
| Hari, tanggal | : | Senin, 9 Juni 2026 |

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|---|
| 1. | Sejak kapan Diamond Coin Laundry mulai memanfaatkan media digital dalam pemasaran ? | *"Untuk pemasaran awal kita pakai media konnvensional kaya radio, billborad, brosur dan udah pakai media digital kaya Instagram dan website tapi emang belum maksimal. Kalau sekarang ini kita lebih fokus mengoptimalkan Goggle Ads, Instragram, dan Tiktok karena jangkauannya lebih luas dan lebih efektif"* |
| 2. | Apa saja strategi yang menurut Anda paling efektif menarik pelanggan ? dan mengapa memilih strategi tersebut ? | *"Kalau dari strategi yang tadi saya sudah jelaskan, yang paling efektif menarik pelanggan itu ya goggle ads. Karena banyak pelanggan baru yang datang itu karena tahu dari goggle ads, misal kaya orang-orang yang dari luar kota lagi liburan di sini"* |
| 3. | Bagaimana strategi produk yang diterapkan Diamond Coin Laundry di Era Digital ini ? | *"Awalnya kami hanya menyediakan layanan kilonan saja, namun seiring berjalannya waktu banyak pelanggan yang membutuhkan layanan lain. Akhirnya kami menambah layanan laundry satuan untuk pakaian yang membutuhkan perawatan khusus.* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *Selain itu, kami juga menyediakam layanan pick up dan deliver, serta layanan self service sebagai salah satu cara pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan beradaptasi pada perkembangan zaman. Untuk layanan kita lebih lengkap ya, terus selain itu kita juga punya SOP yang dimana kita jalani agar kualitas pelanggan tetap terjaga"* |
| 4. | Bagaimana strategi harga yang diterapkan Diamond Coin Laundry di Era Digital ini ? | *"Untuk penetapan harga yang pertama kita survei harga pasar dulu ya waktu pertama kali buka. Seiring berjalannya waktu, kalau untuk harga memang bisa berubah apalagi misal ada kenaikan bahan baku atau biaya operasional lainnya. Tapi untuk kenaikan juga kita akan memberi tahu terlebih dahulu ke pelanggan. Kalau untuk strategi harga, kita lebih sering melakukan penyesuaian dilayanan satuan. Sedangkan untuk laundry kiloan jarang sekali naik karena memang harga sudah cukup terjangkau dan itu layanan yang paling banyak digunakan oleh pelanggan"* |
| 5. | Bagaimana strategi tempat yang diterapkan Diamond Coin Laundry di Era Digital ini ? | *"Untuk lokasi sendiri itu, kita cari yang banyak penduduk, selain itu juga cari yang dekat dengan pusat kota ataupun kaya pasar ataupun supermarket. Kita sekarang juga buka cabang di Medono nii buat memperluas jangkauan pelanggan. Selain itu yang di Medono juga udah* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *ada self service. Tapi ada juga layanan pick up dan delivery yang bisa dijadikan pilihan pelanggan yang barangkali lagi males datang ke outlet buat laundry"* |
| 6. | Bagaimana strategi promosi yang diterapkan Diamond Coin Laundry di Era Digital ini ? | *"Untuk promosi kita dari awal sebenarnya udah pakai media digital tapi emang belum maksimal. Kalau sekarang ini kita lebih fokus mengoptimalkan Goggle Ads, Instragram, dan Tiktok karena jangkauannya lebih luas dan lebih efektif. Selain itu, kalau pelanggan lagi sepi biasanya kita mengadakan promo atau memberikan diskon supaya pelanggan tertarik menggunakan jasa kita lagi. Kalau menurut saya sendiri media digital yang paling efektif itu ya Goggle Ads, karena misal kaya ada orang dari luar kota mau cari laundry disini nah itu pasti cari rekomendasi dari Goggle Ads"* |
| 7. | Bagaimana strategi sumber daya manusia yang diterapkan Diamond Coin Laundry di Era Digital ini ? | *"Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, kami menerapkan standar pelayanan dengan mengutamakan keramahan, ketelitian, dan profesionalitas. Karya menerima pelanggan dengan baik, mengerjakan proses laundry secara teliti, menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, serta menangani keluhan pelanggan dengan cara yang baik. Hal tersebut juga berlaku untuk komukasi lewar* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *media digital"* |
| 8. | Bagaimana strategi proses yang diterapkan Diamond Coin Laundry di Era Digital ini ? | *"Di kita sendiri untuk proses pelayanan dari awal sampai akhir tentunya kita pakai SOP yang ada supaya proses pelayanan tetap kosnsisten. Kalau ada pelanggan yang komplain, kami tetap mengikuti SOP. Pertama kami minta maaf dulu, lalu kami cari penyebabnya. Kalau memang kesalahan dari kami, tentunya kami akan tanggung jawab dan kami berikan solusi yang terbaik. Dalam mendukung proses operasional laundry, kita juga memanfaatkan penggunaan teknologi digital berupa aplikasi smartlink yang terdiri dari smartlink hijau dan biru. Untuk smartlink hijau diigunakan untuk mencatat pada proses produksi (cuci, kering, lipat, setrika, dan packing). Sementara smartlink biru untuk saya bisa melakukan pengecekan produksi. Sehingga saya juga tau aktivitas keluar masuk uang di laundry. Selain itu, pelanggan dapat memperoleh informasi semisal cucian sudah selesai melalui WhastApp. Nah misal seluruh proses selesai, baru pelanggan akan dihubungi melalui aplikasi WhatsApp untuk mendapatkan informasi bahwa pakaian sudah selesai diproses dan siap diambil. Kalau ada kendala juga dari kita biasanya kasih tahu di WhatsApp biar kaya pelanggan juga tidak menunggu tanpa kepastian.* |

| | | |
|---|---|---|
| | | *Untuk mempermudah pembayaran kita juga menyediakan QRIS ataupun bisa lewat transfer"* |
| 9. | Bagaimana strategi bukti fisik yang diterapkan Diamond Coin Laundry di Era Digital ini ? | *"Kalau dari fasilitas sendiri kita menyediakan tempat duduk, selain itu kita juga menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan wifi untuk pelanggan yang mnggunakan self service. Selain itu dalam menjaga fasilitas yang ada, seperti tempat usaha dan mesin yang setiap hari kami bersihkan supaya pelanggan merasa nyaman dan percaya dengan pelayanan kami. Biasanya setelah pelanggan selesai menggunakan jasa kami, kami minta juga untuk berkenan memberikan ulasan di Google Business. Dari situ pelanggan lain juga bisa melihat. pengalaman mereka menggunakan layanan kami"* |
| 10. | Apakah ada nilai-nilai etika bisnis yang selalu diterapkan dalam pelayanan? | *"Kalau aku biasa suka tanamin ke karyawan aku itu nilai profesionalitas, integritas, jujur, dan tanggungjawab"* |

Lampiran 6 Transkrip Wawancara Karyawan 1

TRANSKRIP WAWANCARA

| | | |
|---|---|---|
| Informan | : | Afifah |
| Jabatan | : | Kasir |
| Hari, tanggal | : | Senin, 6 Juli 2026 |

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|---|
| 1. | Apa tugas dan tanggung jawab anda di Diamond Coin Laundry ? | "Saya sendiri bertugas sebagai kasir mba" |
| 2. | Bagaimana proses pelayanan kepada pelanggan, mulai dari menerima cucian hingga selesai ? | *"Pelanggan datang terus diterima kasir, sama kasir ditimbang terus dibayar di awal, terus habis itu ngantri masuk cuci, setelah masuk proses cuci, kemudian dikeringin, terus ngantri lagi ke bagian setrika, dan terakhir di packing"* |
| 3. | Bagaimana cara Diamond Coin Laundry memberikan informasi kepada pelanggan ketika proses laundry telah selesai? | *"Kalau sudah selesai biasanya langsung kami chat lewat WhatsApp. Jadi pelanggan tidak perlu datang dulu buat tanya cuciannya sudah jadi atau belum."* |
| 4. | Bagaimana cara anda memberikan pelayanan agar pelanggan merasa puas ? | *"Iya, disini kami punya SOP yang harus kita jalani. Jadi setiap proses pelayanan sudah ada aturannya, mulai dari menerima cucian sampai selesai. Tujuannya supaya kualitas pelayanan tetap terjaga dan pelanggan merasa puas"* |
| 5. | Apa yang biasanya dilakukan jika ada pelanggan yang | *"Cara menanggapinya biasanya kami dengarkan dulu, terus cari solusi dengan langkah pertama kita cek SOP* |

| | | |
|---|---|---|
| | menyampaikan keluhan/komplain ? | *yang ada"* |
| 6. | Menurut anda, apa kelebihan Diamond Coin Laundry dibandingkan laundry lain ? | *"Kalau satu mesin satu pelanggan ya mba, terus setiap harinya kita juga ada promo"* |
| 7. | Bagaimana cara Diamond Coin Laundry menyampaikan informasi mengenai promo atau layanan terbaru kepada pelanggan? | *"Kalau ada promo atau informasi layanan terbaru biasanya langsung diunggah ke Instagram atau media sosial lainnya supaya pelanggan bisa langsung melihat informasinya"* |
| 8. | Menurut anda, penggunaan teknologi atau media digital itu membantu pekerjaan karyawan dalam hal apa saja ? | *"Menurut saya sangat membantu si mba, soalnya kaya kita kan pakai aplikasi smartlink juga yang dimana ada yang warna hijau dan biru. Kalau yang hijau itu buat kita yang bagian produksi seperti proses cuci, lipat, sama setrika itu jumlahnya harus sesuai. Jadi bisa dicek biar ngga ada yang kelewat. Kalau yang biru itu lebih ke owner, biasanya buat mantau dari jauh, jadi owner bisa lihat data customer sama proses laundry yang sedang berjalan. Jadi kita sebagai karyawan juga lebih terbantu karena datanya sudah tercatat di sistem dan lebih mudah untuk dicek"* |
| 9. | Apakah dalam bekerja anda diarahkan untuk bersikap jujur, dapat dipercaya dan bertanggungjawab kepada pelanggan ? | *"Iya tentunya, selain itu juga kita menerapkan 3S (senyum, salam, sapa), terus harus ramah kepada pelanggan"* |

| | | |
|---|---|---|
| 10. | Menurut anda, apakah pemanfaatan teknologi atau media digital membuat pelayanan kepada pelanggan lebih mudah dan cepat ? | *"Iya menurut saya lebih memudahkan sih. Sekarang kalau pelanggan mau tanya soal seputar layanan laundry bisa lewat Instagram atau mau menghubungi kita bisa lewat WhtasApp, jadi ngga harus datang langsung. Pembayarannya juga sudah pakai QRIS, jadi lebih praktis. Terus untuk pelanggan self service, mereka juga sudah menggunakan sistem yang ada di mesin, jadi prosesnya lebih mudah dan kita juga tinggal membantu kalau ada pelanggan yang kesulitan"* |

Lampiran 7 Transkrip Wawancara Karyawan 2

TRANSKRIP WAWANCARA

| | | |
|---|---|---|
| Informan | : | Qisti |
| Jabatan | : | Operator Mesin |
| Hari, tanggal | : | Ahad, 5 Juli 2026 |

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|---|
| 1. | Biasanya kondisi laundry paling ramai itu pada waktu atau hari apa ? | *"Biasanya paling ramai itu sore sampai malam mba, kadang siang juga mba. Kalau hari biasanya malahan weekday lebih ramai dibandingkan weekend.* |
| 2. | Kalau sedang ramai, bagaimana untuk pembagian tugasnya supaya pelayanan tetap berjalan dengan baik ? | *"Kalau untuk tugas kita udah dibagi masing" ya, untuk bagian kasir kita ada 2 orang terus untuk setrika ada 2 orang juga, 1 operator mesin sama 1 kurir, tapi semisal lagi ramai kita tetap saling bantu"* |
| 3. | Kalau dari beberapa layanan yang ada, yang paling banyak digunakan pelanggan biasanya yang mana ? | *"Kalau yang paling banyak itu biasanya yang kilonan mba, baik itu yang regular ataupun ekspress.* |
| 4. | Kalau untuk media digital apa saja yang digunakan Diamond Coin Laundry untuk memberikan informasi atau melakukan promosi kepada pelanggan ? | *"Kita ada instagram sama tiktok, terus ada goggle juga, tapi selain media digital kita juga memberikan informasi kaya semisal ada promo kita selalu tawarkan langsung kepada pelanggan yang datang ke outlet"* |
| 5. | Untuk pengeloaan akun media sosial tersebut, | *"Kalau akun media sosial kaya instagram dan tiktok lebih ke owner* |

| | | |
|---|---|---|
| | biasanya dilakukan oleh owner atau karyawan ? | *yang kelola mba, kalau karyawan itu pegang akun whatsApp"* |
| 6. | Kalau ada pelanggan yang melakukan pemesanan atau bertanya lewat WhatsApp, bagaimana prosesnya ? | *"Biasanya pelanggan chat lewat whatsApp kadang buat tanya harga, tanya layanan, atau tanya cucian sudah jadi belum. Nanti kita balas sesuai yang ditanyakan. Kalau mau pemesanan antar jemput juga bisa lewat whatsApp, tinggal kirim lokasi, nanti kita proses"* |

Lampiran 8 Transkrip Wawancara Pelanggan 1

TRANSKRIP WAWANCARA

| | | |
|---|---|---|
| Informan | : | Jefri |
| Pekerjaan | : | ASN |
| Hari, tanggal | : | Senin, 6 Juli 2026 |

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|---|
| 1. | Sudah berapa kali anda menggunakan jasa Diamond Coin Laundry ini ? | *"Saya sendiri sudah mulai menggunakan jasa di laundry ini cukup lama, berarti dari sudah dari tahun 2025 bulan Januari"* |
| 2. | Apa alasan anda memilih Diamond Coin Laundry dibandingkan dengan laundry lain ? apakah karena lokasi, harga, atau rekomendasi orang lain ? | *"Iya karena lokasinya mudah dijangkau dan cukup strategis, selain itu ada juga di goggle maps yang tentunya mempermudah kita dalam mencari lokasinya, kalau harga standar lah ya buat bersaing dengan kompetitor lain. Tapi yang paling utama ya karena kualitas pelayanannya"* |
| 3. | Dari mana pertama kali mengetahui Diamond Coin Laundry ini ? | *"Dulu tahu iu dari Google si terus habis itu cari di Goggle Maps"* |
| 4. | Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas hasil cucian yang diberikan ? apakah hasil cucianya bersih dan wangi ? | *"Untuk kualitas hasil layanan disini sudah bagus, hasil cucian juga wangi dan bersih"* |
| 5. | Apakah pernah mengalami kerusakan atau tertukar ? | *"Belum pernah si kalau saya"* |
| 6. | Menurut anda apakah | *"Iya sudah, walaupun sempet ada* |

| | | |
|---|---|---|
| | harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas layanan ? mengapa anda merasa demikian ? | *perbedaan fasilitas yang didapat pada tahun sekarang dengan tahun sebelumnya ya mungkin itu juga atas pertimbangan beberapa hal, tapi udah oke si harganya"* |
| 7. | Apakah harga akan mempengaruhi keputusan anda untuk tetap menggunakan jasa disini ? | *"Walaupun ada perbedaan fasilitas dan layanan yang sama di harga yang berbeda antara tahun 2025 dengan tahun sekarang, ya tapi emang karena sudah nyaman jadi misal ada kenaikan harga pun tetapi milih disini. Selain itu, untuk competitor lain juga belum banyak juga"* |
| 8. | Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan karyawan ? apakah karyawan ramah dan sopan ? | *"Iya sangat ramah dan sopan, itu alasan utama saya juga berlangganan laundry disini"* |
| 9. | Apakah anda pernah mengalami pengalaman yang kurang mengenakan saat laundry disini ? | *"Pernah sekali, tapi emang kalau dulu karena belum buka cabang yang baru jadi kaya fasilitas layanan yang self service digabung sama yang regular. Jadi ada kaya keterbatasan ngga bisa pakai layanan self service diwaktu tertentu. Nah waktu itu aku ngechat admin mau laundry tapi sangat slow respon, tapi ngga lama setelah itu dari pihak sana langsung meminta maaf lalu menjelaskan atau memberikan informasi yang saya butuhkan."* |
| 10. | Bagaimana menurut anda proses pelayanan, mulai | *"kalau saya kan pakai self service, jadi ya mudah prosesnya selain itu* |

| | | |
|---|---|---|
| | dari menyerahkan pakaian hingga pengambilan hasil cucian ? apakah prosesnya mudah ? | *dari segi waktu juga lebih lebih cepat dibandingkan layanan lainnya"* |
| 11. | Apakah selama menggunakan jasa laundry disini pernah mengalami keterlambatan ? | *"Kalau keterlambatan belum pernah si, paleng pernahnya ya itu tadi admin slowrespon saat dihubungi ketika saya butuh mau menggunakan jasa laundry"* |
| 12. | Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang tersedia di Diamond Coin Laundry ? | *"Sudah bagus semua si, mungkin tinggal dipertahankan aja"* |
| 13. | Apakah anda merasa pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan sikap tanggung jawab, keterbukaan (transparansi), dan keadilan kepada pelanggan ? | *"Iya sudah si menurut saya, karena misal kaya waktu itu pas saya chat admin slowrespon tapi habis itu mereka langsung minta maaf sebagai bentuk tanggung jawab mereka dalam melayani pelanggan"* |

Lampiran 9 Transkrip Wawancara Pelanggan 2

TRANSKRIP WAWANCARA

| | | |
|---|---|---|
| Informan | : | Maryam |
| Pekerjaan | : | Ibu Rumah Tangga |
| Hari, tanggal | : | Senin, 6 Juli 2026 |

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|---|
| 1. | Sudah berapa kali anda menggunakan jasa Diamond Coin Laundry ini ? | *"Belum lama sih soalnya juga baru pindahan dari Semarang, jadi baru dua kali"* |
| 2. | Apa alasan anda memilih Diamond Coin Laundry dibandingkan dengan laundry lain ? apakah karena lokasi, harga, atau rekomendasi orang lain ? | *"Kalau saya sih lebih kepingin self service aja sih, dulunya kan langganan yang sebelah terus buka kesini"* |
| 3. | Dari mana pertama kali mengetahui Diamond Coin Laundry ini ? | *"Dari suami si, soalnya dulu dia biasa langganan disini tapi yang ekspres, nah karena tahu buka cabang baru khusus self service jadi saya pengen coba"* |
| 4. | Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas hasil cucian yang diberikan ? apakah hasil cucianya bersih dan wangi ? | *"Wangi, bersih juga si mba"* |
| 5. | Apakah pernah mengalami kerusakan atau tertukar ? | *"Belum pernah mba, sama suami saya yang sudah langganan lama di Diamond Coin Laundry juga belum pernah"* |
| 6. | Menurut anda apakah | *"Untuk harga juga tujuh kilo hanya* |

| | | |
|---|---|---|
| | harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas layanan ? mengapa anda merasa demikian ? | *Rp. 10.000 sudah sesuai ya, apalagi hasilnya juga bersih dan wangi"* |
| 7. | Apakah harga akan mempengaruhi keputusan anda untuk tetap menggunakan jasa disini ? | *"Iya harga teteap jadi pertimbangan, karena saya sendiri sebelumnya di luar kota lain juga laundry dan harga segini tapi untuk fasilitas mesin mmang lebih banyak dibandingkan ini, tapi ini juga sudah oke si"* |
| 8. | Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan karyawan ? apakah karyawan ramah dan sopan ? | *"Pelayanannya si oke, untuk karyawannya juga ramah dan helpfull ya, misal ada pelanggan yang baru datang aja disambut dengan baik"* |
| 9. | Apakah anda pernah mengalami pengalaman yang kurang mengenakan saat laundry disini ? | *"Belum pernah, soalnya juga baru dua kali dating kesini karena ikut pindahan suami"* |
| 10. | Bagaimana menurut anda proses pelayanan, mulai dari menyerahkan pakaian hingga pengambilan hasil cucian ? apakah prosesnya mudah ? | *"Karena saya pakai self service, prosesnya muah. Waktu pertama datang karyawan menjelaskan cara menggunakan mesin, jadi saya tinggal mngikuti pentunjuknya. Setelah selesai, pakaian langsung bawa pulang"* |
| 11. | Apakah selama menggunakan jasa laundry disini pernah mengalami keterlambatan ? | *"Belum pernah pernah, karena lebih sering pakai self service jadi prosesnya sesuai waktu pncucian dan pengeringan, jadi tidak ada keterlambatan"* |
| 12. | Bagaimana pendapat | *"Menurut saya tempatnya bersih dan* |

| | | |
|---|---|---|
| | anda mengenai kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang tersedia di Diamond Coin Laundry ? | *rapi, mesin-meisn juga kelihatan terawatt, jadi buat nunggu pun jadi nyaman"* |
| 13. | Apakah anda merasa pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan sikap tanggung jawab, keterbukaan (transparansi), dan keadilan kepada pelanggan ? | *"Kalau menenut saya sudah mba, soalnya pertama datang juga dibantu dan dijelasin cara pakainya dan biaya sama karyawan di sana. Jadi saya ngga beigtu bingung"* |

Lampiran 10 Transkrip Wawancara Pelanggan 3

TRANSKRIP WAWANCARA

| | | |
|---|---|---|
| Informan | : | Wulan |
| Pekerjaan | : | Karyawan Swasta |
| Hari, tanggal | : | Senin, 6 Juli 2026 |

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|---|
| 1. | Sudah berapa kali anda menggunakan jasa Diamond Coin Laundry ini ? | *"Kalau saya sendiri baru empat kali pakai jasa laundry disini, jadi seminggu sekali saya kesini"* |
| 2. | Apa alasan anda memilih Diamond Coin Laundry dibandingkan dengan laundry lain ? apakah karena lokasi, harga, atau rekomendasi orang lain ? | *"Untuk dari harga sendiri ya standar ya, sama dengan laundry lainnya. Tapi mungkin untuk harga yang self service itu lumayan ekonomis ya dengan estimasi waktu yang singkat"* |
| 3. | Dari mana pertama kali mengetahui Diamond Coin Laundry ini ? | *"Saya sendiri pertama kali tahu Diamond Coin Laundry ini di sosmed si, dari tiktok mba"* |
| 4. | Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas hasil cucian yang diberikan ? apakah hasil cucianya bersih dan wangi ? | *"Bersih si, kalau wangi ya wangi ya, tapi wanginya tergantung banyaknya deterjen"* |
| 5. | Apakah pernah mengalami kerusakan atau tertukar ? | *"Selama ini belum pernah si mba dari saya sendiri"* |
| 6. | Menurut anda apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas layanan ? | *"aslinya standar ya dari harganya, cuman kalau bisa pengeringnya ditambah lagi biar sama cuci sama-sama muat empat belas kilo"* |

| | | |
|---|---|---|
| | mengapa anda merasa demikian ? | |
| 7. | Apakah harga akan mempengaruhi keputusan anda untuk tetap menggunakan jasa disini ? | *"Iya bisa jadi, misal walaupun ada kenaikan harga taopi selagi harganya ngga melebihi regular ya saya masih teteap menggunakan jasa disini"* |
| 8. | Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan karyawan ? apakah karyawan ramah dan sopan ? | *"Untuk karyawan disini ramah si, helpful juga"* |
| 9. | Apakah anda pernah mengalami pengalaman yang kurang mengenakan saat laundry disini ? | *"Selama ini belum ada juga mba"* |
| 10. | Bagaimana menurut anda proses pelayanan, mulai dari menyerahkan pakaian hingga pengambilan hasil cucian ? apakah prosesnya mudah ? | *"Kalau saya sendiri kan lebih sering pakai yang self service ya, jadi untuk layanan ini cukup mudah si tinggal datang terus ditimbang pakaian kotornya di meja kasir, bayar dulu terus dikasih deterjen, lalu tinggal masukin aja deh ke mesin buat dicuci dan dikeringin"* |
| 11. | Apakah selama menggunakan jasa laundry disini pernah mengalami keterlambatan ? | *"Belum pernah juga, ini masih bagus bagus aja"* |
| 12. | Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang tersedia di Diamond Coin | *"Kalau pas ramai-ramainya pelanggan yang datang mungkin dari fasiitas kurang ya kaya tempat duduknya misal, terus kalau dari segi kebersihan ya tempatnya bersih sama* |

| | | |
|---|---|---|
| | Laundry ? | *ini juga misal ada mesin yang sudah selesai digunakan akan langsung dibersihkan sama karyawan disini"* |
| 13. | Apakah anda merasa pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan sikap tanggung jawab, keterbukaan (transparansi), dan keadilan kepada pelanggan ? | *"Iya sudah si mba, makanya nya saya juga bakal kasih rekomendasi laundry ini ke orang-orang terutama buat anak kost"* |

Lampiran 11 Transkrip Wawancara Pelanggan 4

TRANSKRIP WAWANCARA

| | | |
|---|---|---|
| Informan | : | Rina |
| Pekerjaan | : | Karyawan Pabrik |
| Hari, tanggal | : | Senin, 6 Juli 2026 |

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|---|
| 1. | Sudah berapa kali anda menggunakan jasa Diamond Coin Laundry ini ? | *"Sekitar udah empat kali lebih mba, saya biasanya datang buat laundry itu sebulan sekali atau sebulan dua kali"* |
| 2. | Apa alasan anda memilih Diamond Coin Laundry dibandingkan dengan laundry lain ? apakah karena lokasi, harga, atau rekomendasi orang lain ? | *"Lokasinya strategis si menurutku, dekat dengan hotel, mall dan di pinggir jalan besar jadi gampang semisal mau cari, selain itu pelayanannya juga bagus"* |
| 3. | Dari mana pertama kali mengetahui Diamond Coin Laundry ini ? | *"Saya tahu Diamond Coin Laundry ini dari rekomendasi saudara si, kebetulan dia juga sudah biasa langganan di sini"* |
| 4. | Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas hasil cucian yang diberikan ? apakah hasil cucianya bersih dan wangi ? | *"Iya hasilnya bersih, rapi, wangi juga"* |
| 5. | Apakah pernah mengalami kerusakan atau tertukar ? | *"Selama di sini saya tidak pernah tertukar sama sekali"* |
| 6. | Menurut anda apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan | *"Ya sudah si, kalau saya sendiri biasanya lebih suka yang layanan kiloan ya jadi untuk harga mulai* |

| | | |
|---|---|---|
| | kualitas layanan ? mengapa anda merasa demikian ? | *enam ribu sudah dapat cuci lipat itu saya rasa sudah oke"* |
| 7. | Apakah harga akan mempengaruhi keputusan anda untuk tetap menggunakan jasa disini ? | *"Tidak begitu si, kalau aku sendiri tetap memilih laundry di sini ya misal sewaktu-waktu ada kenaikan harga pun tetap langganan karena dekat lokasinya sama sudah suka dan nyaman aja si"* |
| 8. | Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan karyawan ? apakah karyawan ramah dan sopan ? | *"Pelayanannya oke sih ramah-ramah semua, terus infomatif juga kaya misal ada informasi promo ataupun lainnya juga selalu disampaikan di awal"* |
| 9. | Apakah anda pernah mengalami pengalaman yang kurang mengenakan saat laundry disini ? | *"Saya sendiri belum pernah mengalami yang tidak mengenakan ya selama melaundry di sini"* |
| 10. | Bagaimana menurut anda proses pelayanan, mulai dari menyerahkan pakaian hingga pengambilan hasil cucian ? apakah prosesnya mudah ? | *"Mudah si kataku, soalnya misal kita bawa kesana terus ditimbang dan lain lain dulu, terus bisa kita tinggal juga. Nanti misal udah selesai juga bakal di kabarin di WhastApp sama karyawannya"* |
| 11. | Apakah selama menggunakan jasa laundry disini pernah mengalami keterlambatan ? | *"Belum mba kalau saya"* |
| 12. | Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang tersedia | *"Tempatnya bersih, nyaman, dan buat nunggunya oke lahh"* |

| | | |
|---|---|---|
| | di Diamond Coin Laundry ? | |
| 13. | Apakah anda merasa pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan sikap tanggung jawab, keterbukaan (transparansi), dan keadilan kepada pelanggan ? | *"Iya sudah, misal kaya lagi pas rame pelanggan yang datang, semua pelanggan tu dilayanin sama tanpa ada yang dibedakan.* |

Lampiran 12 Transkrip Wawancara Pelanggan 5

TRANSKRIP WAWANCARA

| | | |
|---|---|---|
| Informan | : | Nabila |
| Pekerjaan | : | Guru Bimbel |
| Hari, tanggal | : | Senin, 6 Juli 2026 |

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|---|
| 1. | Sudah berapa kali anda menggunakan jasa Diamond Coin Laundry ini ? | *"Kebetulan baru sekitar tiga atau empat kali, kalua biasanya seminggu sekali karena mencari pas hari libur"* |
| 2. | Apa alasan anda memilih Diamond Coin Laundry dibandingkan dengan laundry lain ? apakah karena lokasi, harga, atau rekomendasi orang lain ? | *"Iya salah satunya karena lokasinya dekat dengan rumah saya si, jadi kaya buat mobilitas nya juga mudah, harganya juga masih terjangkau"* |
| 3. | Dari mana pertama kali mengetahui Diamond Coin Laundry ini ? | *"Kebetulan saya tahu itu karena pernah liat konten di instagram salah satu influencer Pekalongan tentang Diamond Coin Laundry ini"* |
| 4. | Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas hasil cucian yang diberikan ? apakah hasil cucianya bersih dan wangi ? | *"Kebetulan saya pakai yang self service jadi kita yang handal sendiri, kalau dari hasilnya ya bersih tapi kalau dari wangi tergantung dari deterjen yang dimasukkan, tapi menurut saya bersih dan wangi si"* |
| 5. | Apakah pernah mengalami kerusakan atau tertukar ? | *"Ngga pernah si mba, kaya misal tertukar itu juga ngga mungkin karena di sini itu yang saya tahu satu mesin satu pelanggan"* |
| 6. | Menurut anda apakah harga yang ditawarkan | *"Kalau menurut saya sih masih terjangkau ya, apalagi yang self* |

| | | |
|---|---|---|
| | sudah sesuai dengan kualitas layanan ? mengapa anda merasa demikian ? | *service disana tuh maksimal tujuh kilo cuman sepuluh ribu jadi bisa muat banyak pakaian dengan harga yang cukup terjangkau"* |
| 7. | Apakah harga akan mempengaruhi keputusan anda untuk tetap menggunakan jasa disini ? | *"Ngga sihh kalau aku masih tetap langganan di sini, misal kalau ada kenaikan harga tiba-tiba banget kemungkinan aku bakal tanya ke karyawannya dulu sih, tapi kalau mungkin masih overtable ya tetap langganan di sini"* |
| 8. | Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan karyawan ? apakah karyawan ramah dan sopan ? | *"Karyawannya sopan, terus informatif juga"* |
| 9. | Apakah anda pernah mengalami pengalaman yang kurang mengenakan saat laundry disini ? | *"Belum ada si jadi masih aman-aman aja"* |
| 10. | Bagaimana menurut anda proses pelayanan, mulai dari menyerahkan pakaian hingga pengambilan hasil cucian ? apakah prosesnya mudah ? | *"Cukup mudah si menurutku, karyawan juga menjelaskan cara penggunaan mesindan tarifnya dengan jelas. Kalau saya tanya juga karyawan disana menjelaskan dengan baik"* |
| 11. | Apakah selama menggunakan jasa laundry disini pernah mengalami keterlambatan ? | *Belum pernah juga, soalnya saya juga sering pakainya yang self service, jadi lama prosesya memang mengikuti waktu mesin"* |
| 12. | Bagaimana pendapat anda mengenai | *"Kebersihan tempat ya menurut saya sih termasuk yang dibilang bersih,* |

| | | |
|---|---|---|
| | kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang tersedia di Diamond Coin Laundry ? | *bersih banget malahan, fasilitasnya juga oke karena mesin juga ada banyak dan ada ruang tunggu juga tersedia keranjang-keranjang buat taruh hasil cucian"* |
| 13. | Apakah anda merasa pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan sikap tanggung jawab, keterbukaan (transparansi), dan keadilan kepada pelanggan ? | *"Sudah si mba menurutku"* |

Lampiran 13 Transkrip Wawancara Pelanggan 6

TRANSKRIP WAWANCARA

| | | |
|---|---|---|
| Informan | : | Maya |
| Pekerjaan | : | Ibu Rumah Tangga |
| Hari, tanggal | : | Selasa, 30 Juni 2026 |

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|---|
| 1. | Sudah berapa kali anda menggunakan jasa Diamond Coin Laundry ini ? | *"Kalau aku udah sering laundry disini si, berarti mulai dari awal tahun 2026 ini"* |
| 2. | Apa alasan anda memilih Diamond Coin Laundry dibandingkan dengan laundry lain ? apakah karena lokasi, harga, atau rekomendasi orang lain ? | *"Yang pertama ya karena dekat tidak jauh dari rumah saya, terus saya juga dapat rekomendasi di goggle lihat beberapa rating dan ulasan pengguna kalau di laundry ini pelayanannya bagus"* |
| 3. | Dari mana pertama kali mengetahui Diamond Coin Laundry ini ? | *"Dari goggle, jadi saat itu lagi cari rekomendasi laundry di Pekalongan nah terus yang muncul salah satunya ya laundry ini"* |
| 4. | Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas hasil cucian yang diberikan ? apakah hasil cucianya bersih dan wangi ? | *"kalau saya sendiri kan lebih sering pakai yang laundry kiloan ya, jujur suka banget sama hasil laundry nya karena emang bersih, rapi sama wangi si"* |
| 5. | Apakah pernah mengalami kerusakan atau tertukar ? | *"Belum pernah si, selama ini pelayanannya bagus juga"* |
| 6. | Menurut anda apakah harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan | *"Iya untuk harga yang ditawarkan sudah sesuai ya, karena bisa bisa dilihat dari hasil cuciannya yang* |

| | | |
|---|---|---|
| | kualitas layanan ? mengapa anda merasa demikian ? | *bersih, rapi, dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan"* |
| 7. | Apakah harga akan mempengaruhi keputusan anda untuk tetap menggunakan jasa disini ? | *"Menurut saya pribadi, untuk harga ngga begitu mempengaruhi sii, mungkin lebih ke pelayanan yang bagus, tempatnya bersih nyaman serta karyawan nya yang jujur, jadi udah cocok aja tetap mau laundry disini"* |
| 8. | Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan karyawan ? apakah karyawan ramah dan sopan ? | *"Menurut saya karyawan disana ramah banget dan sopan, misal kaya ada pelanggan datang pasti langsung disambut dan dilayani dengan baik, selain itu juga informatif"* |
| 9. | Apakah anda pernah mengalami pengalaman yang kurang mengenakan saat laundry disini ? | *"Alhamdulillah belum pernah"* |
| 10. | Bagaimana menurut anda proses pelayanan, mulai dari menyerahkan pakaian hingga pengambilan hasil cucian ? apakah prosesnya mudah ? | *"Selama menggunakan jasa laundry disini, saya merasa proses pelayanannya cepat dan mudah. Misal kalau cucian sudah selesai biasanya langsung dikabari melalui WhatsApp, jadi bisa saya ambil langsung kesitu"* |
| 11. | Apakah selama menggunakan jasa laundry disini pernah mengalami keterlambatan ? | *"Ngga pernah si, malahan sesuai banget bahkan kadang malahan lebih cepat"* |
| 12. | Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan, kenyamanan, | *"Menurutku untuk tempat ya nyaman, terus untuk fasilitas peralatan yang dipakai juga yang* |

| | | |
|---|---|---|
| | dan fasilitas yang tersedia di Diamond Coin Laundry ? | *bagus"* |
| 13. | Apakah anda merasa pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan sikap tanggung jawab, keterbukaan (transparansi), dan keadilan kepada pelanggan ? | *"Kalau menurut saya sudah, soalnya waktu itu saya ngga sadar ada uang yang ketinggalan di pakaian nah itu tetap dikembalikan dari sana bahkan sebelumnya juga dikabari kalau ada uang yang ketinggalan"* |

Lampiran 14 Transkrip Wawancara Pelanggan 7

TRANSKRIP WAWANCARA

| | | |
|---|---|---|
| Informan | : | Ais |
| Pekerjaan | : | Mahasiswi |
| Hari, tanggal | : | Senin, 6 Juli 2026 |

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|---|---|---|
| 1. | Sudah berapa kali anda menggunakan jasa Diamond Coin Laundry ini ? | *"Saya laundry disini itu baru-baru an ini si mba, kurang lebih 3 kali"* |
| 2. | Apa alasan anda memilih Diamond Coin Laundry dibandingkan dengan laundry lain ? apakah karena lokasi, harga, atau rekomendasi orang lain ? | *"Kalau menurut aku pribadi, mungkin karena lokasinya yang dekat dengan rumah, dan harganya juga terjangkau"* |
| 3. | Dari mana pertama kali mengetahui Diamond Coin Laundry ini ? | *"Kalau saya tau dari temen si mba, dia juga yang merekomendasikan laundry disini aja, karena emang sebelumnya dia udah pernah laundry disini"* |
| 4. | Bagaimana pendapat anda mengenai kualitas hasil cucian yang diberikan ? apakah hasil cucianya bersih dan wangi ? | *"Kalau menurutku mayan bersih, terus kalau wangi ya pasti wangi"* |
| 5. | Apakah pernah mengalami kerusakan atau tertukar ? | *"Sejauh ini ngga si mba, aman aman aja"* |
| 6. | Menurut anda apakah harga yang ditawarkan | *"Kalau untuk saya sendiri harga sudah sesuai ya, apalagi buat kaya* |

| | | |
|---|---|---|
| | sudah sesuai dengan kualitas layanan ? mengapa anda merasa demikian ? | *mahasiswa seperti saya ini yang misal kaya lagi males buat cuci pakaian terus mau cari aja yang praktis tapi ngga nguras kantong nah solusinya tinggal self service aja di sini"* |
| 7. | Apakah harga akan mempengaruhi keputusan anda untuk tetap menggunakan jasa disini ? | *"Kalau aku sii untuk harga ngga begitu mempengaruhi ya, yang penting malahan lokasi yang dekat dari rumah aja"* |
| 8. | Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan karyawan ? apakah karyawan ramah dan sopan ? | *"Untuk pelayanan karyawannya ramah, sopan, terus ngga judes-judes aja mba"* |
| 9. | Apakah anda pernah mengalami pengalaman yang kurang mengenakan saat laundry disini ? | *"Sejauh ini belum si mba, soalnya juga saya baru 3 kali ya disini. Tapi semoga aja janganlah"* |
| 10. | Bagaimana menurut anda proses pelayanan, mulai dari menyerahkan pakaian hingga pengambilan hasil cucian ? apakah prosesnya mudah ? | *"Awal-awal si radak bingung ya karena sebelumnya belum pernah pakai yang self service tapi setelah diarahkan dan dibantu sama karyawan sana mulai dari menyerahkan pakaian, terus ditimbang, setelah itu di masukan mesin cuci terus ditungguin, lalu masuk mesin pengering kemudian setelah selesai bisa diambil dan dilipat sendiri, saya rasa cukup mudah dan cepat si prosesnya"* |
| 11. | Apakah selama menggunakan jasa | *"Berhubung saya sering pakainya yang self service, untuk* |

| | | |
|---|---|---|
| | laundry disini pernah mengalami keterlambatan ? | *keterlambatan belum pernah jadi masih sesuai aja"* |
| 12. | Bagaimana pendapat anda mengenai kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang tersedia di Diamond Coin Laundry ? | *"Kalau terkait kebersihan sudah bersih tempatnya, nyaman juga. Untuk peralatan laundry disana juga sudah komplit dan bagus menurut saya"* |
| 13. | Apakah anda merasa pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan sikap tanggung jawab, keterbukaan (transparansi), dan keadilan kepada pelanggan ? | *"Menurut saya sudah mba, bisa dilihat dari cara karyawan sini membantu pelanggan yang mengalami kendala itu sudah termasuk tanggung jawab, terus menjelaskan tarif dan penyampaian hasil timbangan juga sudah secara terbuka"* |

Lampiran 15 Surat Keterangan Telah Penelitian

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang bertanda di bawah ini Pemilik Diamond Coin Laundry Kota Pekalongan menerangkan dengan sesungguhnya bahwa,

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Hilda Shafira |
| NIM | : | 4121040 |
| Jurusan/Fakultas | : | Ekonomi Syariah / Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam |

Yang bersangkutan tersebut di atas benar telah melaksanakan penelitian di Diamond Coin Laundry Kota Pekalongan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Strategi Bauran Pemasaran Usaha Jasa Di Era Digital Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Usaha Diamond Coin Laundry Kota Pekalongan)"** yang dilaksanakan pada tanggal 5 Mei 2025 sampai 6 Juli 2026.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 21 Juli 2026

Pemilik Diamond Coin Laundry

Sarwo Edhie Raharjo Setiawan

Lampiran 16 Surat Pengantar Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**
**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jalan Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@uingusdur.ac.id

Nomor : B-1143/Un.27/J.IV.1/TL.00/07/2026 24 Juli 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepada Bapak/Ibu Pimpinan Diamond Coin Laundry Kota Pekalongan
di
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Hilda Shafira
NIM : 4121040
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul
**"Strategi Bauran Pemasaran Usaha Jasa di Era Digital dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Kasus pada Usaha Diamond Coin Laundry Kota Pekalongan)"**

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

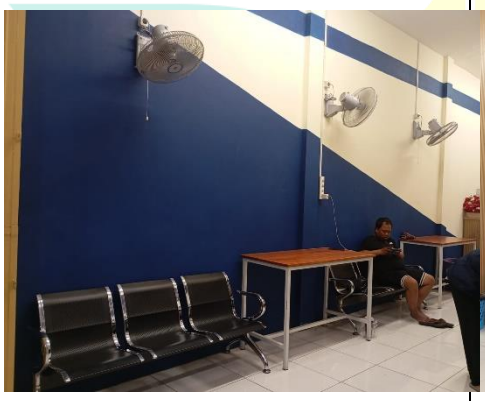
a.n.Dekan

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
**Muhammad Aris Safi`i, M.E.I**
**NIP. 19851012201503100 4**
**Ketua Program Studi Ekonomi Syariah**

Balai Sertifikasi Elektronik

*Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.*

Lampiran 17 Dokumentasi

| | |
|---|---|
| | |
| Wawancara dengan Owner | Wawancara dengan Karyawan |
| | |
| Wawancara dengan Pelanggan | Wawancara dengan Pelanggan |
|  | |
| Ruang Tunggu di Diamond Coin Laundry | Mesin-mesin di Diamond Coin Laundry |