

**PERAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN**

(Studi pada *Laundry* Karpét Kediri)

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH WASIL
KEDIRI**

OLEH

ABDURROHIM AHMADI

NIM. 21403171

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI

2025

HALAMAN JUDUL

**PERAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN
(Studi pada *Laundry* Karpet Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Abdurrohim Ahmadi

NIM. 21403171

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN
(Studi pada *Laundry Karpet Kediri*)**

Ditulis Oleh:

ABDURROHIM AHMADI

NIM. 21403171

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP. 199310052019032017

Pembimbing II



Vina Septiana P, S.EI, M.SEI
NIP. 199309242020122017

NOTA DINAS

Kediri, 18 November 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Abdurrohman Ahmadi

NIM : 21403171

Judul : Peran *Customer Engagement* dalam Meningkatkan Pendapatan
(Studi Pada *Laundry* Karpas Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP. 199310052019032017

Pembimbing II



Vina Septiana P, S.EI, M.SEI
NIP. 199309242020122017

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 November 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Abdurrohim Ahmadi

NIM : 21403171

Judul : Peran *Customer Engagement* dalam Meningkatkan Pendapatan
(Studi Pada Laundry Karpel Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP. 199310052019032017

Pembimbing II



Vina Septiana P, S.EI, M.SEI
NIP. 199309242020122017

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* DALAM MENINGKATKAN
PENDAPATAN
(Studi pada *Laundry Karpet Kediri*)**

**ABDURROHIM AHMADI
NIM. 21403171**

Telah diujikan di Depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
pada Tanggal 12 Desember 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Yuliani, S.E., MM.
NIP. 198407102019032009

2. Penguji I

Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP. 199310052019032017

3. Penguji II

Vina Septiana P, S.EI, M.SEI
NIP. 199309242020122017

(.....".....) 
(.....) 
(.....) 

Kediri, 19 Desember 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. Imam Annas Mushlih, M.H.I
NIP. 197501011998031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdurrohlim Ahmadi
NIM : 21403171
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan plagiat baik Sebagian maupun seluruhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi. Baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 18 November 2025

Yang membuat pernyataan


F20ANX238705702 Abdurrohlim Ahmadi
NIM. 21403171

MOTTO

إِهْدِنَا الصِّرَاطَ الْمُسْتَقِيمَ

“Bimbinglah kami ke jalan yang lurus”

(Qs. Al-fatihah: 6)

“Impian tanpa kekuatan adalah bualan”

(Rimuru Tempest)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa saya panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam tak henti-hentinya tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW., yang selalu dirindukan dan diharapkan syafaatnya kelak.

Saya persembahkan skripsi ini dengan penuh cinta dan ketulusan kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya. Semoga dengan pencapaian ini, ayah dan ibu bangga melihat perjuangan putranya yang kini telah menjadi sarjana.
2. Diri saya sendiri. Semoga dengan pencapaian ini saya tidak menjadi pemuda yang tidak memiliki motivasi hidup.
3. Ibu Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM dan Ibu Vina Septiana P, S.EI, M.SEI selaku dosen pembimbing selama proses penyelesaian tugas akhir. Terimakasih atas semua bimbingan, arahan, saran dan selalu meluangkan waktu untuk selalu membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Rekan-rekan sekalian yang turut berkontribusi dalam pengerjaan skripsi saya.

ABSTRAK

Ahmadi, Abdurrohim. Dosen Pembimbing Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM dan Vina Septiana P, S.EI, M.SEI, Peran *Customer Engagement* dalam Meningkatkan Pendapatan (Studi pada *Laundry Karpet Kediri*), Skripsi, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, UIN Syekh Wasil Kediri, 2025.

Kata Kunci: *customer engagement*, pendapatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk *customer engagement* pada *Laundry Karpet Kediri* serta menganalisis perannya dalam meningkatkan pendapatan usaha. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pemilik serta pelanggan. Analisis dilakukan untuk menggali secara mendalam bagaimana keterlibatan pelanggan terbentuk dan berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer engagement* pada *Laundry Karpet Kediri* terwujud dalam tiga bentuk utama, yaitu Pertama, *affective engagement*, ditunjukkan melalui rasa antusias, nyaman, dan percaya terhadap pelayanan pemilik usaha yang ramah serta hasil kerja yang memuaskan. Kedua *cognitive engagement*, di mana pelanggan aktif mencari dan menerima informasi tentang layanan, harga, dan kualitas hasil cuci sebelum memutuskan untuk menggunakan jasa. Ketiga *behavioral engagement*, tercermin dari tindakan pelanggan yang dengan sukarela merekomendasikan *Laundry Karpet Kediri* kepada orang lain. Ketiga bentuk keterlibatan ini membangun hubungan emosional dan loyalitas pelanggan yang berkontribusi pada peningkatan transaksi dan keberlanjutan pendapatan usaha.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa *customer engagement* memiliki peran dalam meningkatkan pendapatan *Laundry Karpet Kediri* melalui tiga aspek utama, yaitu peningkatan volume penjualan, peningkatan retensi pelanggan, dan pengaruh *word of mouth*. Rekomendasi yang diberikan pelanggan menghasilkan pelanggan baru, sementara tingkat kepuasan yang tinggi mendorong pelanggan lama untuk terus menggunakan layanan. Dampak *word of mouth* juga memberikan promosi gratis yang efektif dalam menarik pelanggan baru. Dengan demikian, *customer engagement* memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan secara berkelanjutan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri..
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Dr. Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM dan ibu Vina Septiana, S.EI, M.SEI. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta seluruh civitas akademika UIN Syekh Wasil Kediri.
5. Teman-teman seperjuangan dari program studi, perlombaan, *event*, kerja, serta semua orang yang telah memberikan dukungan dalam berbagai bentuk.
6. Ibu Mia selaku pemilik usaha *Laundry* Karpet Kediri yang menjadi objek penelitian ini.
7. Pihak lain yang ikut berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam proses penelitian ini.

Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

Kediri, 18 November 2024

Penulis

Abdurrohim Ahmadi
NIM. 21402171

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Telaah Pustaka	14
BAB II KAJIAN TEORI	19
A. Pengertian <i>Customer Engagement</i>	19
B. Dimensi <i>Customer Engagement</i>	20
C. Pengertian Peningkatan Pendapatan Usaha	23
D. Sumber Pendapatan	24
E. Dimensi Peningkatan Pendapatan Usaha.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
B. Kehadiran Penelitian.....	28
C. Lokasi Penelitian	28
D. Sumber Data	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Analisis Data.....	31
G. Pengecekan Keabsahan Data	32

H. Tahap-Tahap Penelitian	34
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
B. Paparan Data.....	40
C. Temuan Penelitian	65
BAB V PEMBAHASAN.....	66
A. <i>Customer Engagement</i> pada <i>Laundry</i> Karpet Kediri.....	66
B. Peran <i>Customer Engagement</i> dalam Meningkatkan Pendapatan <i>Laundry</i> Karpet Kediri	71
BAB VI PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kepadatan Penduduk Kota Kediri.....	5
Tabel 1. 2 Data Pelaku Usaha <i>Laundry</i> Karpet di Kecamatan Kota.....	6
Tabel 1. 3 Media Interaksi dan Promosi Usaha <i>Laundry</i>	7
Tabel 1. 4 Data Perbandingan Pendapatan Periode 2022-2024	9
Tabel 4. 1 Daftar Layanan Cuci Karpet dan Harga	38
Tabel 4. 2 Daftar Layanan Cuci <i>Spring bed</i> dan <i>Sofa</i> beserta Harga.....	38
Tabel 4. 3 Daftar Layanan Cuci Sepatu dan Harga	39
Tabel 4. 4 Daftar Layanan Cuci <i>Baby Gear</i> dan Harga	39
Tabel 4. 5 Daftar Layanan <i>Wet and Dry Clean</i> beserta Harga	40
Tabel 4. 6 Daftar Layanan Cuci <i>Helm</i> dan Harga.....	40
Tabel 4. 7 Pendapatan Bulanan <i>Laundry</i> Karpet Kediri Tahun 2022-2024.....	58
Tabel 4. 8 Pendapatan <i>Laundry</i> Karpet Kediri Tahun 2022-2024	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi <i>Laundry</i> Karpét Kediri.....	37
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara dengan Pemilik Usaha	82
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara dengan Pengguna Jasa	85
Lampiran 3 : Surat Izin Riset / Penelitian.....	88
Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian	89
Lampiran 5 : Foto Dokumentasi	90
Lampiran 6 : Surat Pernyataan Pendapatan	92
Lampiran 7: Transkrip Wawancara dengan Dewi	93
Lampiran 8: Transkrip Wawancara dengan Pak Anang	96
Lampiran 9: Transkrip Wawancara dengan Bu Irma.....	99
Lampiran 10 : Transkrip Wawancara dengan Pak Wahyu	106
Lampiran 11 : Transkrip Wawancara dengan Pak Juwari	109
Lampiran 12 : Transkrip Wawancara dengan Bu Iis	111
Lampiran 13 : Transkrip Wawancara dengan Reza	114
Lampiran 14 : Transkrip Wawancara dengan Pak Fakhruddin.....	117
Lampiran 15 : Transkrip Wawancara dengan Bu Mia.....	122