

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999 TERHADAP
SISTEM PEMBAYARAN SATU TARIF PADA JASA LAYANAN *LAUNDRY*
SELF-SERVICE (Studi Kasus Sisuka *Laundry* Surabaya)**

SKRIPSI

Oleh :

ANDYNI KUSWANI FATIHA

NIM. 05020221039



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Syariah Dan Hukum

Jurusan Hukum Perdata Islam

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

2025

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andyni Kuswani Fatiha
NIM : 05020221039
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Tinjauan Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999
Terhadap Sistem Pembayaran Satu Tarif Pada Jasa
Layanan Laundry *Self-Service* (Studi Kasus
Sisuka Laundry Surabaya)

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 20 November 2024

Saya yang menyatakan,



ANDYNI KUSWANI FATIHA
NIM. 05020221039

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Andyni Kuswani Fatiha
NIM : 05020221039
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Tinjauan Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999
Terhadap Sistem Pembayaran Satu Tarif Pada Jasa
Layanan Laundry *Self-Service* (Studi Kasus
Sisuka Laundry Surabaya)

telah diberikan bimbingan, arahan, dan koreksi sehingga dinyatakan layak, serta
disetujui untuk diajukan kepada Fakultas guna diujikan pada sidang munaqasah.

Surabaya, 21 November 2024
Dosen Pembimbing,



Dr. Sanuri, M.Fil.I
NIP. 197601212007101001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Andyni Kuswani Fatiha

NIM. : 05020221039

telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada hari Senin, 09 Desember 2024 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Hukum Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

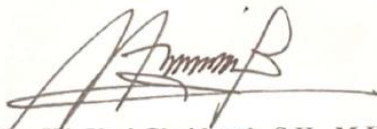
Penguji I



Dr. Sanuri, M.Fil. I

NIP. 197908012011012003

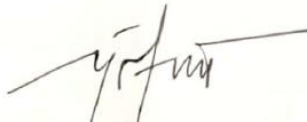
Penguji III



Dr. Hj. Umi Chaidaroh, S.H., M.H.I.

NIP. 197409102005012001

Penguji II



Dr. Suyikno, S.Ag, M.H.

NIP. 197307052011011001

Penguji IV



Moh. Bagus, M.H.

NIP. 199511052022031001

Surabaya, Februari 2025

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Dr. Hj. Sudiyah Musafa'ah, M.Ag.

NIP. 196806271999032001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ANDYNI KUSWANI FATIHA
NIM : 05020221039
Fakultas/Jurusan : SYARIAH DAN HUKUM/ HUKUM EKONOMI SYARIAH
E-mail address : andynifatih@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999 TERHADAP SISTEM

PEMBAYARAN SATU TARIF PADA JASA LAYANAN LAUNDRY SELF-SERVICE

(Studi Kasus Sisuka Laundry Surabaya)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juli 2025

Penulis



(ANDYNI KUSWANI FATIHA)

ABSTRAK

Sistem pembayaran satu tarif yang diterapkan oleh Sisuka *Laundry*, Surabaya, pada layanan *laundry self-service* menjadi fokus kajian dalam penelitian ini, khususnya dalam perspektif hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini mengkaji prosedur layanan, mekanisme penetapan harga, dan dampaknya terhadap hak-hak konsumen, serta menilai kesesuaian sistem tersebut dengan prinsip keadilan dalam Islam dan peraturan hukum yang berlaku. Penelitian ini difokuskan pada dua rumusan masalah utama, yakni: bagaimana prosedur layanan *laundry self-service* di Sisuka *Laundry*, dan bagaimana tinjauan hukum Islam serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap sistem pembayaran satu tarif tersebut.

Data penelitian ini dihimpun melalui metode penelitian lapangan (*field research*) dan studi pustaka (*library research*). Pendekatan yang digunakan adalah hukum empiris dengan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung di lokasi penelitian, wawancara dengan pegawai dan pelanggan, serta dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan induktif untuk menguraikan kasus khusus menjadi kesimpulan yang lebih luas terkait prinsip syariah dan perlindungan konsumen dalam bisnis *laundry self-service*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran satu tarif tanpa memperhatikan bobot atau kapasitas cucian cenderung tidak mencerminkan prinsip keadilan dalam Islam maupun hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Selain itu, kurangnya transparansi dalam mekanisme penetapan harga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pada beberapa konsumen. Dalam perspektif hukum Islam, sistem ini membutuhkan evaluasi untuk memastikan keadilan dalam transaksi, sedangkan dari sisi perlindungan konsumen, transparansi dan kepatuhan pada regulasi harus menjadi prioritas utama.

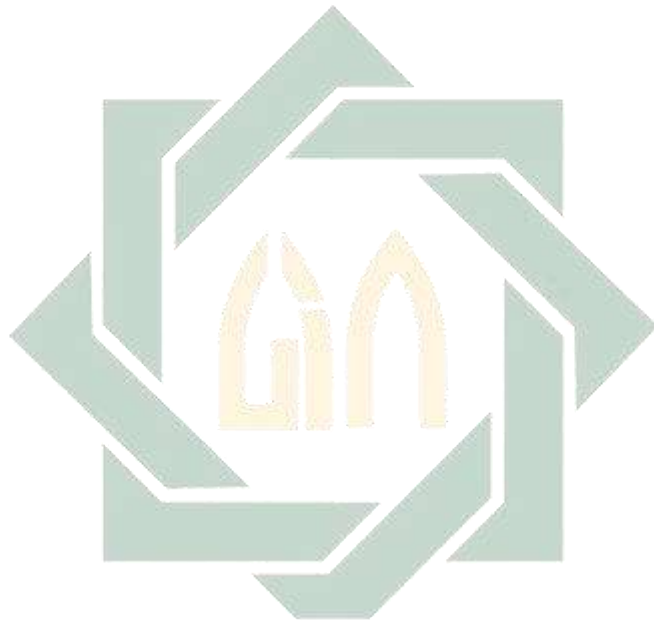
Sejalan dengan temuan ini, penulis merekomendasikan Sisuka *Laundry* untuk menerapkan sistem pembayaran yang lebih transparan dan berbasis kapasitas cucian guna memenuhi prinsip keadilan dan perlindungan konsumen. Selain itu, perlu dilakukan edukasi kepada pelanggan mengenai prosedur layanan dan kebijakan tarif yang diterapkan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen serta menjadikan Sisuka *Laundry* sebagai pelaku usaha yang berkomitmen pada etika bisnis Islami dan hukum perlindungan konsumen.

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TRANSLITERASI	xv
KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR	xviii
FORMULIR MUNAQOSAH.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Dan Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu.....	10
G. Definisi Operasional	13
H. Metode Penelitian	15
I. Sistematika Pembahasan	21
BAB II.....	24
AKAD <i>IJĀRAH</i> DALAM HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999...	24
A. Konsep Akad <i>Ijārah</i>	24
1. Definisi Akad <i>Ijārah</i>	24
2. Dasar Hukum <i>Ijārah</i>	27

3. Rukun dan Syarat <i>Ijārah</i>	33
B. Perlindungan Konsumen menurut UU No.8 Tahun 1999	39
1. Definisi Perlindungan Konsumen	39
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	42
C. Sistem Pembayaran Satu Tarif	43
1. Keuntungan Sistem Pembayaran Satu Tarif	46
2. Kerugian Sistem Pembayaran Satu Tarif.....	47
BAB III	51
PENERAPAN HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999 TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN SATU TARIF PADA LAYANAN <i>LAUNDRY SELF- SERVICE</i>	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
1. Profil Bisnis Sisuka <i>Laundry</i> Surabaya.....	52
2. Sejarah Perusahaan.....	54
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	56
4. Prosedur Layanan <i>Laundry Self-service</i>	58
5. Peraturan di Sisuka <i>Laundry</i>	64
6. Perbedaan Layanan <i>Laundry Self-service</i> dan Jasa <i>Laundry</i> Kiloan.....	67
7. Penerapan Sistem Pembayaran Satu Tarif di Sisuka <i>Laundry</i> , Surabaya.....	69
BAB IV	73
ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UU NO.8 TAHUN 1999 TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN SATU TARIF PADA LAYANAN <i>LAUNDRY SELF- SERVICE</i>	73
A. Analisis Hukum Islam pada Praktik Prosedur Layanan <i>Laundry Self-service</i> dengan Sistem Pembayaran Satu Tarif di Sisuka <i>Laundry</i> , Surabaya	73
1. Implementasi Akad <i>Ijārah</i> Pada Layanan <i>Laundry Self-service</i> di Sisuka <i>Laundry</i> , Surabaya	74
B. Analisis Sistem Pembayaran Satu Tarif di Sisuka <i>Laundry</i> Surabaya menurut UU No. 8 Tahun 1999.....	82
BAB V	90
PENUTUP	90

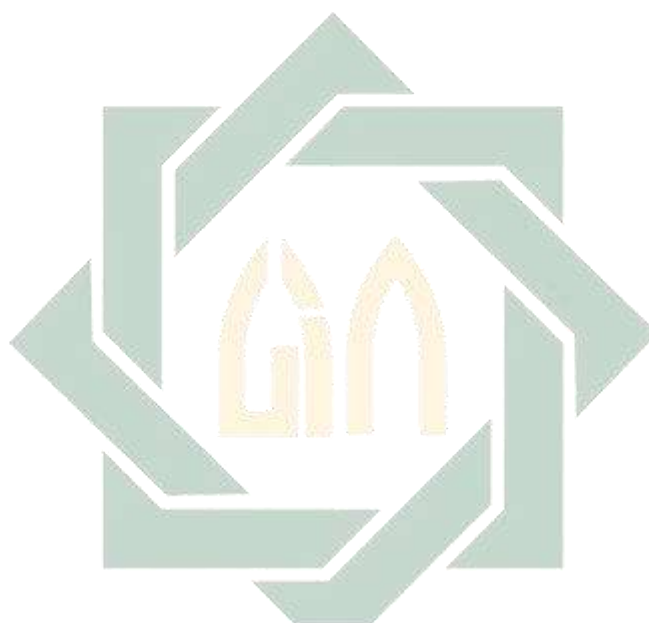
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN – LAMPIRAN	97



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Shif Karyawan Sisuka <i>Laundry</i>	56
Tabel 2 Jadwal Shif Karyawan Sisuka <i>Laundry</i>	57



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Lokasi Sisuka <i>Laundry</i> , Surabaya	52
Gambar 2 Outlet Sisuka <i>Laundry</i> , Surabaya.....	52
Gambar 3 Daftar Harga Sisuka <i>Laundry</i> , Surabaya	53
Gambar 4 Tabung Mesin Cuci Sisuka <i>Laundry</i> , Surabaya	55
Gambar 5 Penggunaan Mesin Cuci Sisuka <i>Laundry</i> , Surabaya.....	56
Gambar 6 Mesin Tukar Koin dan Proses Penukaran Koin Sisuka <i>Laundry</i>	59
Gambar 7 Bentuk Koin <i>Laundry</i>	60
Gambar 8 Cara Pemakaian Mesin Cuci Sisuka <i>Laundry</i>	61
Gambar 9 Cara Pemakaian Mesin Pengering Sisuka <i>Laundry</i>	62
Gambar 10 Proses Melipat Pakaian <i>Laundry</i> di Sisuka <i>Laundry</i>	63
Gambar 11 Fasilitas di Sisuka <i>Laundry</i>	63
Gambar 12 Syarat dan Ketentuan Sisuka <i>Laundry</i>	64

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Andyni Kuswani Fatiha. "Observasi Lapangan." Jl. Sidosermo II No.76A, Sidosermo, Kec. Wonocolo, Kota SBY, Jawa Timur, November 2024.
- Angga, La Ode, and Christina Bagenda. *Hukum Islam*. (Bandung: Widina Bhati Persada, 2022), <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/556112-hukumislam-5f838603.pdf>.
- Armansyah, Lc. *Hukum Perikatan (Akad) Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah: Melacak Jejak Fikih dalam PERMA Nomor 2 Tahun 2008*, (Jakarta: Prenada Media, 2022) https://www.google.co.id/books/edition/Hukum_Perikatan_Akad_Dalam_Kompilasi_Huk/IRu6EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0 (accessed November 13, 2024).
- Brilin, Oksa. "Analisis Akad *Ijārah* Dalam Sewa-Menyewa Lahan Pertanian dengan Sistem Ngoyotan di Desa Tanjungan, Kecamatan Wedi, Kabupaten Klaten,". Skripsi., UIN Raden Mas Said, Surakarta, 2022. Accessed November 13, 2024, <https://eprints.iain-surakarta.ac.id/6905/>.
- BRIPAPI, Sistem Pembayaran Indonesia, <https://developers.bri.co.id/id/news/memahami-sistem-pembayaran-pengertian-fungsi-hingga-jenisnya>.
- Cuci Express Surabaya, No. 1 - Cuci Kilat, Cuci Kiloan Surabaya." Accessed December 3, 2024. <https://cuciexpresssurabaya.com/>.
- Darojat, Hanan. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sistem Pembayaran Satu Tarif Pada Jasa Layanan Angkutan Umum,". Skripsi., IAIN Purwokerto, 2017, <https://repository.uinsaizu.ac.id/2328/>.
- Defina, Dwi. Pelanggan, 15 November 2024.
- Fatma, Aulia. "Tinjauan Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan Sistem Pembayaran Satu Tarif Jasa Angkutan Kota" Skripsi, IAIN Purwokerto, 2020, 15, accessed November.
- Fatwa DSN MUI No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan *Ijārah*.
- Fatwa DSN MUI No. 112/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad *Ijārah*.
- Feni, Oktaviani. "Relevansi Akad *Ijārah* Pada Pembiayaan Umroh di Bank Syariah Kantor Pusat Jakarta Perspektif Hukum Islam." *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, no.2 (2018). accessed November 10, 2024, <https://ejournal.alqolam.ac.id/index.php/iqtishodia/article/view/217/206>

Fitrian, Iman Adri. “Tanggung Jawab Pengusaha Jasa *Laundry* Menurut Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan Pekanbaru.” Skripsi., Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2015. <https://repository.uin-suska.ac.id/7114/>.

Ghazaly, Abdul Rahman. *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Prenada Media, 2016, https://books.google.co.id/books/about/Fiqh_Muamalat.html?id=BDI3ngACA AJ&redir_esc=y. (accessed April 13, 2024).

Ghony, M. Djunaidi, and Fauzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. Revisi. Sleman, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017, <https://arruzzmedia.com/buku/referensi-dan-kamus/metodologi-penelitian-kualitatif-m-djunaidi-ghony-fauzan-almanshur/>.(accessed April 13, 2024)

Hosen, Muhammad Nadraturzaman. “Analisis Bentuk Gharar Dalam Transaksi Ekonomi.” *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (February 7, 2009). <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/iqtishad/article/view/2453>.

Indra, Agam Bisna. “Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap Pembulatan Timbangan Pada Jasa Usaha *Laundry* (Studi Kasus Desa Ketrotan, Kecamatan Tanon, Kabupaten Sragen)”. Skripsi., UIN Surakarta, 2023. Accessed April 14, 2024, <https://repository.uinsaiwu.ac.id/2328/>.

Indrayani, Dewi. “Tinjauan Fiqh Muamalah pada Praktik Sewa Jasa *Laundry* Syariah Arransha.” *Lentera: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 3, no. 2 (February 6, 2022): 113–30. accessed November 10, 2024, <https://doi.org/10.32505/lentera.v3i2.3688>.

Kemenag. *Al-Qur'an Q.S Al-A'raf/85:7*, n.d.

———. *Al-Qur'an Q.S At- Thalaq/6:65*, n.d.

———. *Al-Qur'an Q.S Al- Qashah/26:28*, n.d.

———. *Al-Qur'an Q.S Al-Baqarah/233:2*, n.d.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Bab 2 tentang Akad.

Mira, Lestari. “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pada Bisnis *Laundry* Kiloan (Studi Pada *Laundry* Di Jalan Wahid Hasyim, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta)”. Skripsi., UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023. Accessed November 12, 2024, <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/60530/>.

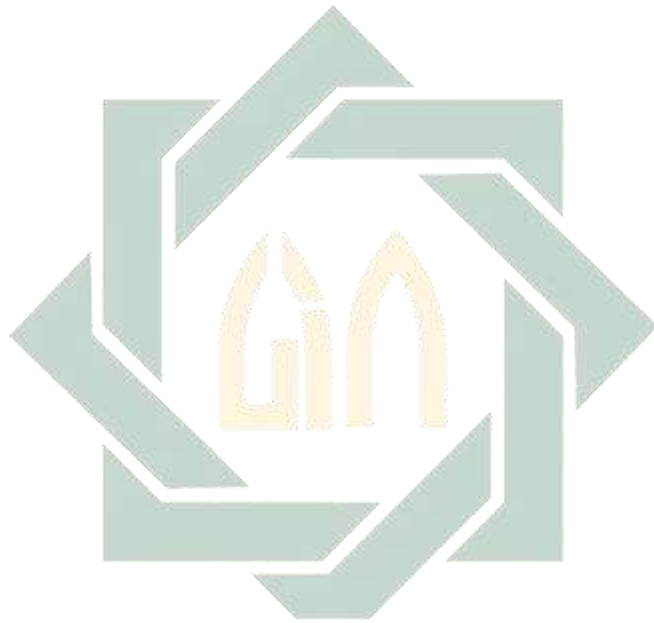
Mustaming. “Implementasi Konsep Akad *Ijārah* Pada Transaksi Usaha Jasa *Laundry*”

- Di Kecamatan Bara Kota Palopo”. Skripsi., IAIN Palopo, 2021. Accessed November 10, 2024, <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3868/>.
- Nurhuda, Salastia Paramita, Nasichcah, and Aisyah Karimah. “Hakikat Manusia Sebagai Makhluk Sosial Dalam Pandangan Islam.” *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni* 1, no. 4 (July 5, 2023): 684–90. <https://doi.org/10.47233/jishs.v1i4.943>.
- Peraturan BI No. 23/11/PBI/2021. Accessed November 12, 2024. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/219370/peraturan-bi-no-2311pbi2021>.
- Penyempurnaan Terjemahan Al-Qur'an (2016 - 2019), Tim. Al - Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Juz 1-10. Cetakan 1. Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Popi, Novyanty. “Analisis Pendapatan Usaha Jasa *Laundry* Di Kecamatan Syiah Kuala (Kajian Perspektif Ekonomi Islam).” Skripsi., UIN AR-RANIRY, 2019. Accessed November 10, 2024 <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/14496/>.
- Ruff, Hans Eddieward. “Perlindungan Konsumen Berupa Penggantian Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Jual Beli Secara Online.” Skripsi., Universitas Kristen Indonesia, 2019. Accessed November 10, 2024 <http://repository.uki.ac.id/1220/>.
- Sa'diyah, Alimatus, Ayu Sadewi., et all “Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Label Harga Perspektif UUPK No. 8 Tahun 1999.” *Academica : Journal of Multidisciplinary Studies* 7, no. 1 (September 12, 2023): 169–88. <https://doi.org/10.22515/academica.v7i1.7410>.
- Sahroni, Oni, and Hasanudin. *Fikih Mu'amalah: Dinamika Teori akad dan Implementasinya Dalam Ekonomi Syariah*. (Depok: Rajawali Pers, 2016), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/58087>. (accessed November 13, 2024).
- Soemitro, Andri. *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer*. (Jakarta: Prenada Media, 2019), https://www.google.co.id/books/edition/Hukum_Ekonomi_Syariah_dan_Fiqh_Muamalah/N7-NDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=0. (accessed November 13, 2024).
- Sonata, Depri Liber. “Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum.” *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 1 (November 5, 2015). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no1.283>.

- Subari, Sri Mulyati Tri, and Ascarya. *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*. Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, (Bank Indonesia, 2017), https://books.google.co.id/books/about/Kebijakan_Sistem_Pembayaran_di_Indonesia.html?hl=id&id=rZrWDgAAQBAJ&redir_esc=y. (accessed November 13, 2024).
- Sukaarta, I. Dewa Putu Gede. "Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Kepada Konsumen Pada Usaha *Laundry* Di Desa Nyalian, Kecamatan Banjarangkan, Kabupaten Klungkung." Skripsi., Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2024. Accessed November 10, 2024, <https://eprints.unmas.ac.id/id/eprint/6409/>.
- Supriyanto, Eko Eddy. "Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah* 1, no. 1 (April 30, 2016): 141–61. <https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.141-161>.
- Susanti, Evi. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Mebel Di Cv. Jati Karya Palembang." Skripsi., UIN Raden Fatah Palembang, 2017. Accessed November 10, 2024, <http://perpus.radenfatah.ac.id>.
- Simon Wahyu, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen" *Tampubolon : Jurnal Ilmiah Advokasi*, no. 1, (2016): 60, accessed November 13, 2024.
- Sinta Tri (Pelanggan), Interview, November 15, 2024.
- Syamsinar, Syamsinar. "Konsep Akad *Ijārah* Menurut Imam Syafi'i." Skripsi., IAIN Parepare, 2023. Accessed November 13, 2024, <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/5926/>.
- Teguh Randy (Pelanggan), Interview, November 15, 2024.
- Utami, Setyaningsih Sri. "Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Perkembangan Bisnis." *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi* 8, no. 1 (2010). <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/155>.
- "Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." Accessed November 13, 2024. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.
- Wahyuni, Masriatul. "Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen Usaha *Laundry* Berlabel Syariah(Studi Kasus Syariah *Laundry* di Kecamatan Umbulsari Kabupaten Jember)." Skripsi., UIN K.H Achmad Shiddiq Jember, 2023. Accessed November 13, 2024, <http://digilib.uinkhas.ac.id/29386/>.

Yasmin Adinda (Karyawan), Interview, November 15, 2024.

Zulham., *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana), https://www.google.co.id/books/edition/Hukum_Perlindungan_Konsumen/IWGhDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=0, (accessed November 16, 2024).



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A