

# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vi
Daftar Diagram .....	ix
Daftar Tabel .....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan Penelitian .....	3
1.4    Manfaat Penelitian .....	3
1.5    Sistematika Penulisan .....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1    Strategi Penjualan .....	5
2.2    Manajemen Strategis.....	5
2.3    Analisis 3 C.....	6
2.2.1    Analisis Kompetitor.....	6
2.2.1.1    Analisis <i>Porter's 5 Forces</i> (Analisis Industri).....	6
2.2.1.2    Competitor Profile Matrix (CPM) .....	7
2.2.2    Analisis Perusahaan.....	8
2.2.2.1    Aspek Pemasaran.....	8
2.2.2.2    Aspek Sumber Daya Manusia.....	11
2.2.2.2.1    Rekrutmen.....	11
2.2.2.2.2    Analisis Jabatan ( <i>Job Analysis</i> ) .....	11
2.2.2.2.3    Pelatihan dan Pengembangan ( <i>Training and Development</i> )....	12
2.2.2.3    Aspek Operasi.....	12
2.2.2.4    Aspek Keuangan .....	13
2.2.3    Analisis Konsumen.....	15
2.2.3.1 <i>Segmentation, Targeting &amp; Positioning</i> .....	15
2.2.3.2    Perilaku Konsumen.....	17
2.2.3.3    Consumer Decision Making Process (CDMP) .....	17
2.4    Analisis SWOT .....	18
2.5    Matriks TOWS.....	18
2.6    Matriks Ansoff.....	19

BAB III .....	21
METODOLOGI PENELITIAN .....	21
3.1    Kerangka Analisis .....	21
3.2    Jenis Penelitian .....	22
3.3    Desain Penelitian .....	22
3.4    Metode Pengumpulan Data .....	22
3.5    Jenis Data .....	24
3.6    Metode Analisis Data .....	24
BAB IV .....	25
PROFIL BISNIS .....	25
4.1    Identitas Perusahaan .....	25
4.2    Visi – Misi .....	26
4.3    Nilai – Nilai Bisnis yang Dianut .....	26
4.4    Logo Perusahaan .....	27
4.5    Struktur Organisasi Perusahaan .....	28
BAB V .....	29
ANALISIS LINGKUNGAN BISNIS .....	29
5.1    Analisis Kompetitor .....	29
5.1.1    5 Porter Forces .....	29
5.1.2    Competitive Profile Matrix (CPM) .....	31
5.2    Analisis Konsumen .....	35
5.2.1    Segmentation, Targeting & Positioning (STP) .....	35
5.2.2    Perilaku Konsumen & CDMP .....	36
5.3    Analisis Perusahaan .....	40
5.3.1    Aspek Pemasaran .....	40
5.3.2    Aspek Keuangan .....	44
5.3.3    Aspek Operasional .....	46
5.3.4    Aspek Sumber Daya Manusia .....	48
BAB VI .....	55
FORMULASI STRATEGI .....	55
6.1    Analisis SWOT .....	55
6.2    Matrix TOWS .....	57
6.3    Ansoff Matrix .....	58
6.4    Penentuan Strategi .....	59
BAB VII .....	61
IMPLEMENTASI STRATEGI .....	61
7.1    Aspek Pemasaran .....	61
7.1.1    Analisis Segmentasi, Pasar Sasaran dan Posisi Pasar 2018-2021 .....	61
7.1.2    Strategi Bauran Pemasaran 2018-2021 .....	63

7.1.2.1	Produk dan Harga .....	63
7.1.2.2	Promosi .....	64
7.1.2.3	<i>Place / Tempat</i> .....	66
7.1.2.4	<i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik) .....	66
7.2	Aspek Operasional .....	67
7.3	Aspek Sumber Daya Manusia.....	69
7.3.1	<i>Head Barber</i> belajar di London School of Barbering.....	69
7.3.2	Pelatihan dan Pengembangan Tahap Lanjutan .....	69
7.4	Aspek Keuangan .....	69
BAB VIII .....		72
KESIMPULAN DAN SARAN .....		72
DAFTAR PUSTAKA .....		73

## Daftar Diagram

Diagram

Halaman

1. Lima Model Kekuatan Porter.....	7
2. Competitive Profile Matrix.....	8
3. Tingkat Produk.....	9
4. Elemen-elemen Sistem Penyampaian Jasa dipengaruhi Manajemen Permintaan.....	13
5. Matriks TOWS.....	19
6. <i>The Ansoff Matrix</i> .....	20
7. Kerangka Analisis Rencana Pengembangan Kairos Barbershop.....	21
8. Perbedaan penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif.....	22
9. Metode Analisis Data.....	24
10. Logo Kairos Barbershop.....	27
11. Struktur Organisasi Kairos Barbershop.....	28
12. Suasana Ruangan Maximal Barbershop .....	32
13. Suasana Ruangan Captain Barbershop Sunter.....	32
14. Suasana Ruangan Kairos Barbershop.....	42
15. Meja Barber Kairos Barbershop.....	43
16. Meja Kasir.....	43
17. Diagram <i>Flow Chart</i> Kairos Barbershop.....	48
18. Strategi Pengembangan Bisnis Kairos Barbershop 2018-2021.....	61
19. Meja Kairos dan Interior Ruangan Setelah Dilakukan Proses renovasi.....	66
20. Suasana Ruangan Kairos Barbershop .....	67

## Daftar Tabel

Tabel	Halaman
1. Ringkasan 5 Porter Forces Industri Barbershop di Daerah Sunter.....	31

2. Competitive Profile Matrix Industri Barbershop di daerah Taman Sunter Indah.....	33
3. Daftar Kompetitor Industri Barbershop di Sunter.....	34
4. Tabel Peluang dan Ancaman dari Aspek Kompetitor Kairos Barbershop.....	34
5. Analisa Segmentasi Pasar.....	35
6. Data Penjualan Kairos Barbershop Januari – April 2018.....	36
7. Tabel Hasil Wawancara Keputusan Pembelian Pelanggan .....	38
8. Tabel Kesimpulan Wawancara Keputusan Pembelian Pelanggan .....	38
9. <i>Service Blue Print</i> Kairos Barbershop.....	41
10. Kekuatan dan Kelemahan dari Aspek Pemasaran Kairos Barbershop .....	44
11. Laporan Laba Rugi semasa Inkubator Bisnis Kairos Barbershop.....	44
12. Tabel Hasil NPV, IRR dan PP Investasi Kairos Barbershop .....	45
13. Kekuatan dan Kelemahan dari Aspek Keuangan Kairos Barbershop .....	46
14. Jadwal Libur Barber .....	46
15. Kekuatan dan Kelemahan dari Aspek Operasi Kairos Barbershop .....	48
16. Kekuatan dan Kelemahan dari Aspek Sumber Daya Manusia Kairos Barbershop.....	55
17. Analisis SWOT Kairos Barbershop .....	55
18. Analisis Matriks TOWS Kairos Barbershop.....	57
19. Analisa Segmentasi Pasar Kairos Barbershop 2018-2021.....	62
20. Produk dan Harga Kairos Barbershop tahun 2018-2019.....	63
21. Produk dan Harga Kairos Barbershop tahun 2019-2021.....	64
22. Daftar Poin Loyalitas Kairos Barbershop .....	65
23. Jadwal Promosi Penjualan .....	65
24. Rencana Tempat Kairos Barbershop 2018-2021.....	66
25. Daftar orang yang bekerja di setiap cabang.....	67
26. Tabel Hasil NPV, IRR dan PP Investasi Kairos Barbershop 2018-2021.....	70