

Membangun keunggulan kualitas layanan usaha Good Willie Barber Shop dengan pendekatan IPA analysis dan remodelling bisnis model = Service quality enhancement of Good Willie Barber Shop using IPA analysis and remodelling model business

Ratu Hadiani Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504041&lokasi=lokal>

Abstrak

Menurut data dari Euromonitor, saat ini bisnis perawatan tubuh pria memiliki peluang bisnis yang sangat tinggi, namun pertumbuhan channel distribution untuk non-retail channel yaitu salon nilai pertumbuhannya konsisten dari tahun 2013 hingga tahun 2018, yaitu sebesar 0.1%. Barbershop merupakan salah satu channel distribusi perawatan tubuh pria. Pada studi ini analisis kebutuhan konsumen terpenting dalam penggunaan jasa barbershop dianalisis berdasarkan tiga faktor customer equity, yang terdiri dari value, brand, dan relationship. Hasil analisis ketiga faktor yang menurut konsumen penting tersebut nantinya akan dibandingkan dengan penilaian performa yang diberikan Good Willie Barber Shop (GWBS) kepada pelanggannya berdasarkan penilaian subjektif dari pemiliknya. Hasil analisis perbandingan ketiga faktor tersebut nantinya akan dianalisis dengan menggunakan Analisis IPA; hasil analisis tersebut akan digunakan sebagai dasar perbaikan layanan yang diberikan GWBS. Selain Analisis IPA, pendekatan lain yang digunakan untuk menganalisis keadaan GWBS antara lain model bisnis kanvas, analisis SWOT, analisis internal dan eksternal, semua analisis ini dilakukan untuk menemukan masalah dan kekurangan dari GWBS, sehingga dapat dilakukan perbaikan. Studi ini dilakukan dengan metode kualitatif dan kuantitatif berdasarkan wawancara dengan pemilik, observasi lingkungan bisnis dan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa GWBS perlu melakukan perbaikan pada value equity, untuk menentuka perbaikan yang tepat maka studi ini menggunakan analisis kualitas layanan untuk meninjau kebutuhan aktual dari pelanggan GWBS. Selain itu, hasil dari observasi kualitas layanan ini akan digunakan untuk membandingkan posisi jasa yang diberikan GWBS pada customer value hierarchy, sehingga dapat ditentukan perbaikan yang perlu dilakukan salah satunya adalah dengan melakukan remodelling bisnis model.

.....Nowadays men's grooming has an immense business opportunity based on Euromonitor datas, but the growth of channel distribution of mens grooming from 2013 to 2018 is only 0.1%. Barbershop is one of the channel distributions on mens grooming industry. This study analyzes the needs of barbershop customer from three-factor of customer equity, value, brand, and relationship and compares the services provided by the Good Willie barbershop. The result of the comparison analyzed by IPA analysis; the result used as one of deliberation to improve Good Willie barbershop. Beside IPA analysis, business model canvas, SWOT analysis, internal and external analysis used as a method to find the problem and make an improvement at good willie barbershop. This study conducted by qualitative and quantitative methods based on owner interview, business, and customer observation. The result of the analyze, good willie barbershop needs improvement in value equity, to get the exact improvement this study used service quality to scan the actual needs of good willie barbershop customers. Moreover, the result of service quality observation used to compare good willie barbershop position in customer value hierarchy and determine which value needs to improve, one of the improvement GWBS needs is remodelling model business.