

**MENYINGKAP STRATEGI SUKSES STAR99 LAUNDRY
DALAM MEMPERTAHANKAN USAHANYA**

TUGAS AKHIR



**LARASATI RIZKI ANDRIANI
1161001121**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Larasati Rizki Andriani

NIM : 1161001121

Tanda Tangan : 

Tanggal : Kamis, 2 Februari 2023.

HALAMAN PENGESAHAN

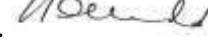
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Larasati Rizki Andriani
NIM : 1161001121
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Menyingkap Strategi Sukses STAR99 LAUNDRY
dalam Mempertahankan Usahanya

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M. (..  ..)

Penguji : Suwandi, S.E., M.Si., Dr. (.....  ..)

Penguji : Raden Aryo Febrian, S.M., M.M. (.....  ..)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Kamis, 2 Februari 2023.

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, karunia dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “ Menyingkap Strategi Sukses STAR99 LAUNDRY dalam Mempertahankan Usahanya”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam pembuatan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Atas bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada:

1. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan motivasi, pemikiran, tenaga dan pemikiran dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang juga telah memberikan pengetahuan-pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen sehingga membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Orang tua dan semua saudara-saudara saya yang memberikan dukungan berupa materil dan moral.
4. Teman-teman saya yang telah memberikan motivasi, masukan, dan dukungan kepada penulis.
5. Pihak STAR99 LAUNDRY yang telah memberikan informasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran untuk menyempurnakan laporan ini. Penulis berharap apa yang telah dituliskan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.

Jakarta, 3 Januari 2023

Penulis



Larasati Rizki Andriani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Larasati Rizki Andriani
NIM : 1161001121
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

MENYINGKAP STRATEGI SUKSES STAR99 LAUNDRY DALAM MEMPERTAHANKAN USAHANYA

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 03 Januari 2023

Yang menyatakan



(Larasati Rizki Andriani)

**MENYINGKAP STRATEGI SUKSES STAR99 LAUNDRY
DALAM MEMPERTAHANKAN USAHANYA**

Larasati Rizki Andriani

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di STAR99 LAUNDRY. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bisnis sukses dan mengetahui strategi yang digunakan untuk bersaing di pasar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan triangulasi sumber data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan berapa lama dia menjadi pelanggan di STAR99 LAUNDRY. Sehingga jumlah narasumber dalam penelitian terapat 5 orang (pemilik, karyawan, dan 3 orang pelanggan). Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa STAR99 LAUNDRY menggunakan strategi-strategi yang relevan dengan aspek bauran pemasaran. Namun disamping itu, STAR99 LAUNDRY belum memaksimalkan aspek-aspek bauran pemasaran dan kurang memberika variasi-variasi lagi didalam jasa *laundrynya*.

Kata kunci : Strategi Pemasaran, Promosi, Brosur, Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan *Word of Mouth*.

**RESEARCHING STAR99 LAUNDRY SUCCESS STRATEGIES
IN MAINTAINING ITS BUSINESS**

Larasati Rizki Andriani

ABSTRACT

This research was held in STAR99 LAUNDRY. Purpose of this research is to understand what kind of success business and knowing what kind of strategy used in competition. This research used qualitative method with triangulation with data resources like observation, interview, and documentation. Informants that used in this research is selected based on how long they use STAR99 LAUNDRY services. So, total of informants is 5 people (owner, employee, and 3 customer). From the results of this research is the strategy that STAR99 LAUNDRY used is relevant with marketing mix. However, the strategy that STAR99 LAUNDRY used is not maximizing marketing mix yet and less variations in it's services.

Keywords : Marketing Strategy, Promotion, Brochure, Service Quality, Price, Location, and Word of Mouth.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Jasa	8
2.1.2 Karakteristik Jasa	8
2.1.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
2.1.4 Faktor-Faktor <i>Customer Relationship Management</i>	11
2.1.5 Pemasaran	15
2.1.6 Strategi Pemasaran	17
2.1.7 Bauran Pemasaran	18
2.1.8 Promosi	20
2.1.9 Bauran Promosi.....	22
2.1.10 Brosur	23
2.1.11 Kualitas Pelayanan	24
2.1.12 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.1.13 Harga.....	26
2.1.14 Lokasi	28
2.1.15 Dimensi Lokasi	30
2.1.16 <i>Word of Mouth</i>	30
2.1.17 Indikator <i>Word of Mouth</i>	31
3. METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Setting Penelitian	34
3.3 Pemilihan Narasumber.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	35

3.5	Kredibilitas Data Penelitian.....	35
3.6	Teknik Analisis.....	36
4.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
4.2	Profil dari Narasumber Kunci	38
4.3	Gambaran Penelitian dan Pembahasan	41
4.4	Ringkasan Temuan Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.4.1	Kategorisasi Data	45
4.4.2	Pengidentifikasian Pola	46
4.5	Pembahasan	46
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran	51
	DAFTAR PUSTAKA	53
	LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Foto dengan Pemilik STAR99 LAUNDRY	38
Gambar 4.2 Foto dengan Karyawan STAR99 LAUNDRY	39
Gambar 4.3 Foto dengan Pelanggan 1 STAR99 LAUNDRY	39
Gambar 4.4 Foto dengan Pelanggan 2 STAR99 LAUNDRY	40
Gambar 4.5 Foto dengan Pelanggan 3 STAR99 LAUNDRY	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perbandingan Omset tahun 2021	5
Tabel 1.2	Data Omset Bulan Januari – Desember Tahun 2021	5
Tabel 1.3	Data Omset Bulan Januari – September Tahun 2022	5
Tabel 3.1	Daftar Narasumber	34
Tabel 4.1	Daftar Narasumber	38
Tabel 4.2	Wawancara dengan Pemilik STAR99 LAUNDRY (Ibu Zaitun)..	41
Tabel 4.3	Wawancara dengan Karyawan STAR99 LAUNDRY (Elsa)	42
Tabel 4.4	Wawancara dengan Pelanggan 1 STAR99 LAUNDRY (Dian)....	42
Tabel 4.5	Wawancara dengan Pelanggan 2 STAR99 LAUNDRY (Wati)....	43
Tabel 4.6	Wawancara Dengan Pelanggan 3 STAR99 LAUNDRY (Adi)	44
Tabel 4.7	Kategorisasi Data.....	45
Tabel 4.8	Pola dan Konsep	46
Tabel 4.9	Jenis Risiko dan Cara Mengatasinya.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Lokasi STAR99 LAUNDRY 55