

ABSTRAK

Industri reparasi jam tangan merupakan industri jasa yang bertahan di tengah tren digital, di mana Toko Jam Fajar Baru Palembang menjadi salah satu pelaku usaha dengan sejarah panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pendapatan, mengevaluasi tingkat profitabilitas, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi layanan servis jam di Toko Jam Fajar Baru selama periode 2022-2024. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan studi kasus, menggunakan data primer dari dokumentasi transaksi dan wawancara, serta data sekunder dari literatur terkait. Analisis data dilakukan melalui perhitungan pendapatan dan rasio profitabilitas seperti *Gross Profit Margin* (GPM) dan *Net Profit Margin* (NPM). Hasil penelitian menunjukkan adanya pertumbuhan pendapatan yang konsisten, meningkat dari Rp484.200.000 pada tahun 2022 menjadi Rp520.800.000 pada tahun 2024. Profitabilitas usaha juga menunjukkan peningkatan signifikan, di mana *Net Profit Margin* (NPM) melonjak dari 1,40% pada tahun 2022 menjadi 8,33% pada tahun 2024, yang didorong oleh kenaikan pendapatan terhadap biaya operasional yang konstan. Faktor keberhasilan utama yang teridentifikasi adalah faktor internal, yaitu kualitas pelayanan yang didukung keahlian teknisi dan reputasi historis toko yang kuat. Kekuatan ini memungkinkan toko untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan bertumbuh di tengah tantangan eksternal seperti persaingan yang ketat dan perubahan tren pasar.

Kata Kunci: *Toko Jam, Pendapatan, Profitabilitas, Layanan Servis Jam, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

The watch repair industry is a service sector that has endured amidst the digital trend, with Toko Jam Fajar Baru Palembang being a long-standing business. This research aims to analyze revenue, evaluate the level of profitability, and identify the factors influencing the watch repair service at Toko Jam Fajar Baru during the 2022-2024 period. The method used is a quantitative approach with a case study, utilizing primary data from transaction documentation and interviews, as well as secondary data from related literature. Data analysis was conducted through the calculation of revenue and profitability ratios such as Gross Profit Margin (GPM) and Net Profit Margin (NPM). The research findings show consistent revenue growth, increasing from Rp 484,200,000 in 2022 to Rp 520,800,000 in 2024. The business's profitability also showed a significant increase, with the Net Profit Margin (NPM) soaring from 1.40% in 2022 to 8.33% in 2024, driven by revenue growth against constant operational costs. The main success factors identified are internal namely the quality of service supported by the technicians' expertise and the store's strong historical reputation. These strengths enable the store to maintain customer loyalty and grow amidst external challenges such as tight competition and changing market trends.

Keywords: Watch Store, Revenue, Profitability, Watch Repair Service, Service Quality.