

**PENILAIAN KEGIATAN PEMASARAN BERBASIS ANALISIS SWOT
PADA SALON HEADQUARTERS THE HAIR & BEAUTY BAR
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**MEGA MUTIARA
0614 3060 0471**

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2017

**PENILAIAN KEGIATAN PEMASARAN BERBASIS ANALISIS SWOT
PADA SALON HEADQUARTERS THE HAIR & BEAUTY BAR
PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

MEGA MUTIARA

0614 3060 0471

Menyetujui,

Pembimbing I

**Heri Setiawan, S.E., M.A.B.
NIP 197602222002121001**

Pembimbing II

**Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M.
NIP 196005071988112001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M.
NIP 196008061989101001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mega Mutiara
NIM : 0614 3060 0471
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Penilaian Kegiatan Pemasaran Berbasis Analisis SWOT Pada Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan akhir milik orang lain
3. Apabila laporan akhir saya plagiat/salinan Laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2017
Yang Membuat Pernyataan,



Mega Mutiara
061430600471

LEMBAR PENGESAHAN

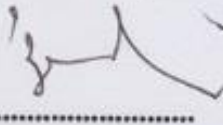

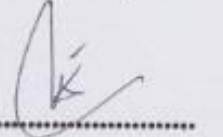

Nama Mahasiswa : Mega Mutiara
NPM : 0614 3060 0471
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Penilaian Kegiatan Pemasaran Berbasis Analisis
SWOT Pada Salon Headquarters The Hair &
Beauty Bar Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Senin

Tanggal: 17 Juli 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MhumRes.M</u> Ketua		31/7/17
2.	<u>Drs. Dibyantoro, M.M</u> Anggota		17/7/17
3.	<u>Marieska Lupikawaty, S.E., M.M</u> Anggota		31/ juli 2017
4.	<u>Muhammad Rizka Maulana, S.E., M.Si</u> Anggota		25/2017 juli

Motto dan Persembahan:

- *"Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri". (Qs. Al-Ankabut : 6).*
- *Manusia tak selamanya benar dan tak selamanya salah, kecuali ia yang selalu mengoreksi diri dan membenarkan kebenaran orang lain atas kekeliruan diri sendiri.*

Persembahkan :

- ❖ *Kedua Orang Tua tercinta*
- ❖ *Saudara-saudara tersayang*
- ❖ *Dosen dan Pembimbing yang dikagumi*
- ❖ *Sahabat seperjuangan angkatan 2014*
- ❖ *Almamater yang selalu dibanggakan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul **“PENILAIAN KEGIATAN PEMASARAN PADA SALON HEADQUARTERS THE HAIR & BEAUTY BAR PALEMBANG BERBASIS SWOT ANALISIS “**.

Tujuan dari pembuatan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran yang digunakan Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar dalam meningkatkan volume penjualan. Penyusunan laporan akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Selama penyusunan laporan akhir ini, penulis banyak mendapatkan masukan dan saran dari berbagai pihak. Mulai dari pengumpulan data sampai dengan proses penyusunan laporan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan laporan akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Dengan segala pengetahuan yang terbatas, penulis telah berusaha untuk mencapai suatu keberhasilan yang diperlukan selama proses penyelesaian laporan akhir ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi generasi penerus, dan berbagai pihak yang membaca.

Palembang, 20 Juni 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan tepat waktu. Dalam penyelesaian laporan ini, penulis mendapatkan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan, masukan, serta kritik dan saran. Sehingga Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Diviyanto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.A.B., selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir.
5. Ibu Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir.
6. Seluruh Dosen Jurusan Adminitrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Yuli Hu, selaku pemilik Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Palembang.
8. Seluruh Staf karyawan Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Palembang yang telah membantu dan mendukung penulis selama melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta doa dan melihat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 6 NB yang telah memberikan semangat, dukungan, serta bantuannya dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan ungkapan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam menyelesaikan laporan ini. Atas segala bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT akan membalas semua jasa-jasa pihak yang terkait.

Palembang, 20 Juni 2017

Penulis

ABSTRAK

Strategi pemasaran merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meningkatkan volume pada penjualan serta menarik perhatian para pelanggan. Adapun judul pada laporan akhir ini adalah strategi pemasaran dalam meningkatkan volume penjualan pada Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Palembang berbasis SWOT Analisis. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki oleh Salon ini. Metode pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, kuesioner, studi pustaka, dan data-data yang ada di Salon. Adapun teknik yang digunakan dengan menggunakan SWOT Analisis yang mencakup lingkungan eksternal dan internal yang dapat digunakan untuk menentukan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Didalam SWOT Analisis digunakan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Salon ini memiliki karyawan yang mempunyai pengetahuan dan kompetensi yang baik dalam melakukan perawatan rambut di salon tersebut. Harga yang ditawarkan Salon ini relatif mahal, sehingga kalangan atas saja yang dapat menikmati salon tersebut. Hal ini sangat mempengaruhi salon dikarenakan banyaknya pesaing yang dapat menarik perhatian pelanggan dengan menggunakan strategi dari masing-masing salon, maka dari itu Salon ini harus mampu membuat inovasi baru supaya tidak ketinggalan dengan perkembangan jaman. Salon ini melakukan strategi pemasaran dengan menggunakan berbagai promosi seperti, media sosial, dan pelayanan (*service*). Berdasarkan analisis diatas, alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis pemasaran yaitu dengan menggunakan matrik SWOT. Matrik dapat menghasilkan 4 (empat) set kemungkinan alternatif strategi, yaitu strategi mempertahankan keunggulan yang dimiliki oleh Salon dan menciptakan trend terbaru yang hanya dimiliki oleh salon sebagai salon tersebut dikenal dengan baik di mata para pelanggannya.

Kata kunci: Strategi Pemasaran, SWOT Analisis.

ABSTRACT

Marketing strategy is one of the most important things to increase sales volume as well as attracting the attention of the customers. The title of this final report is marketing strategy to increase sales volume at Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Palembang based SWOT Analysis. The purpose of this study to determine the strengths, weaknesses, opportunities, and threats owned by this Salon. The data collected by interviews, questionnaires, literature studies, and data from the Salon. The techniques used by using SWOT Analysis include the external and internal environment that can be used to determine the strengths, weaknesses, opportunities, and threats. In SWOT Analysis used quantitative approach and qualitative approach. This salon has employees who have good knowledge and competence in my hair care at the salon. The price offered Salon is relatively expensive, so the upper class can enjoy the salon. This is very affect the salon due to the many competitors can attract customers by using the strategy of each salon, therefore Salon must be able to make new innovations so as not to be left behind with the development of the era. The marketing strategy of this salon is using various promotions such as, social media, and service. Based on the analysis above, the tool used to compile the strategic factors of marketing is by using SWOT matrix. Matrix can produce 4 (four) sets of possible alternative strategies, namely the strategy to maintain the superiority of the Salon and create the latest trend that is only owned by the salon as the salon is well known in the eyes of its customers.

Keywords: Marketing Strategy, SWOT Analysis.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.2.1 Jenis Data	5
1.5.2.2 Sumber Data	6

1.6 Metode Pengumpulan Data	7
1.7 Metode Analisis Data	7
1.7.1 Analisis matrik IFE dan matrik EFE	8
1.7.2 Matrik IE (Internal-Eksternal)	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Konsep Pemasaran	11
2.3 Bauran Pemasaran	14
2.4 Pengertian Strategi Pemasaran	15
2.5 Jenis-jenis Strategi Pemasaran	16
2.6 Pengertian Analisis SWOT	17
2.7 Unsur-unsur SWOT	17
2.8 Skala Pengukuran	18
2.9 Model Analisis SWOT	18
2.10 Matrik SWOT	23

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	25
3.2 Visi	26
3.3 Struktur Organisasi	26
3.4 Pembagian Tugas	27
3.5 Produk Salon	28
3.6 Harga Jasa Salon	32
3.7 Gambaran Umum Situasi Internal dan Eksternal	33
3.7.1 Situasi Internal	34

3.7.2 Situasi Eksternal	34
3.8 Profil Responden	35
3.8.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
3.8.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	36
3.8.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
3.8.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	38
3.8.5 Profil Responden Berdasarkan Sering Berkunjung	38
3.9 Faktor Internal dan Eksternal Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	38
3.10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Kuesioner Responden Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	44
4.2 Strategi Pemasaran Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	51
4.2.1 Identifikasi Analisis dan Lingkungan Internal dan Eksternal Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	54
4.2.2 Perumusan dan Penetapan Alternatif Strategi Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	3
Tabel 1.2 Analisis Matrik IFE dan Matrik EFE	9
Tabel 2.1 Bobot Nilai Skala Likert	18
Tabel 2.2 Matrik Faktor Strategi Eksternal (EFAS)	20
Tabel 2.3 Matrik Faktor Strategi Internal (IFAS)	22
Tabel 2.4 Gambar Diagram Matrik SWOT	23
Tabel 3.1 Daftar Harga Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	32
Tabel 3.2 Perbandingan Harga Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Dan Salon Christoper	34
Tabel 3.3 Faktor Internal-Eksternal Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Palembang 2017	39
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Internal Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Palembang 2017	40
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Eksternal Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Palembang 2017	41
Tabel 4.1 Jumlah Pelanggan Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	43
Tabel 4.2 Tabel Hasil Kuesioner Kekuatan Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	44
Tabel 4.3 Tabel Hasil Kuesioner Kelemahan Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	46
Tabel 4.4 Tabel Hasil Kuesioner Peluang Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	48

Tabel 4.5 Tabel Hasil Kuesioner Ancaman Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	50
Tabel 4.6 Hasil Matrik IFE	55
Tabel 4.7 Hasil Matrik EFE	57
Tabel 4.8 Matrik SWOT Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Matrik IE (Internal-Eksternal)	10
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Palembang	27
Gambar 4.1 Hasil Matrik IE Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Balasan Pengambilan Data dari Salon Headquarters The Hair & Beauty Bar Palembang.
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Proposal Laporan Akhir
- Lampiran 4 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 7 Lembar Penguji Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Kunjungan Laporan Akhir
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil Wawancara
- Lampiran 13 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 14 Hasil Perhitungan Matrik IFE dan Matrik EFE