

## **ABSTRAK**

Ahmad Oktaviawan Ilham (00000023769)

### **Rencana Strategi Bisnis Metro Barberia**

(xi + 54 halaman: 7 Gambar, 17 Tabel)

Perkembangan dari industri jasa di dunia sangatlah berkembang dengan baik di era sekarang terutama di Indonesia. Barbershop, bisnis yang sudah sangat menjamur di Indonesia dengan data yang telah terbukti dari tahun ke tahun. Dari data yang telah penulis teliti dari data yang telah terolah, dari situlah penulis melihat adanya “kesempatan” untuk membuka bisnis Barbershop yang bergerak di industri jasa. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dikarenakan bersifat deskriptif dan penulis menganalisa analisis ini dengan pendekatan induktif. Hasil dari penelitian bahwa kepuasan dari pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan faktor kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh harga, kualitas akan pelayanan, dan kepercayaan dari pelanggan.

Kata Kunci: Barbershop, Industri Jasa, Kepuasan Pelanggan

Referensi: 14 (2012-2021)