



**IMPLEMENTASI STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BARBERSHOP  
BARBER HOUSE MOJOAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh :

Effa Istiqfarani

NIM : 3121040

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS BISNIS BAHASA DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG**

**2025**



**IMPLEMENTASI STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BARBERSHOP  
BARBER HOUSE MOJOAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis



Oleh :

Effa Istiqfarani

NIM : 3121040

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS BISNIS BAHASA DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG**

**2025**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirobbil'alamin kehadiran Allah SWT atas segala hidayah yang diberikan dan sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW atas syafaat-Nya, sehingga dapat terselesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan kasih kepada :

1. Ibu dan Bapak

Terimakasih atas kasih sayang, dukungan, dan doa yang tiada henti. Ibu dan Bapak adalah pahlawan tanpa tanda jasa yang senantiasa menjadi penyemangat dan teladan.

2. Dosen Pembimbing

Terimakasih kepada Ibu Dina Eka Shofiana, SE., MA. sebagai Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Bambang Setyobudi, SE., MM. sebagai Dosen Pembimbing 2 atas segala arahan dan ilmu yang diberikan.

3. Keluarga dekat

Terimakasih tulus dari hati kepada Pakdhe Pon Asmoro, Om Kowin, Tante Yeni, Mas Ari dan Adik Fakhrur dalam mendukung kelancaran penelitian ini.

4. Sahabat – Sahabat

Untuk sahabat – sahabat yang selalu ada dalam suka dan duka. Yusri, Mbak Yani, Binti, Lilis, Afsa, Mbak Ika, Mbak Fina, dan Faisal. Terimakasih atas kebersamaan, dukungan moral, dan doa yang telah kalian berikan.

5. Semua Pihak Yang terlibat

Terimakasih juga kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu dalam penyelesaian skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.



HALAMAN PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BARBERSHOP  
BARBER HOUSE MOJOAGUNG

SKRIPSI

Oleh :

Effa Istiqfarani

NIM : 3121040

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Dosen Pembimbing I,

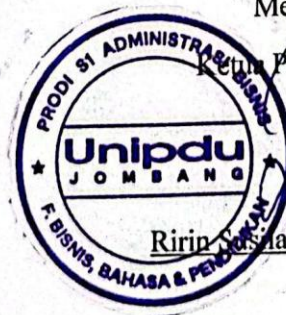
Dina Eka Shofiana, S.E., MA.  
Tanggal :

Dosen Pembimbing II,

Bambang Setyobudi, S.E., M.M.  
Tanggal :

Mengetahui,

Dia Program Studi :



Ririn Cahawati, S.H.I., M.E.I



**HALAMAN PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BARBERSHOP  
BARBER HOUSE MOJOAGUNG**

**SKRIPSI**

Oleh :

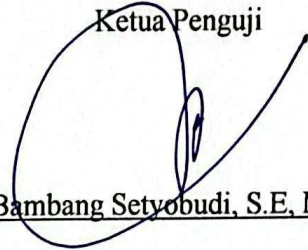
Effa Istiqfarani

NIM : 3121040

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang skripsi pada tanggal 15 bulan Juni  
Tahun 2025 dan dinyatakan LULUS.

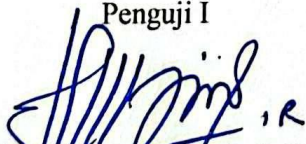
Majelis Penguji:

Ketua Penguji



Bambang Setyobudi, S.E, M.M.

Penguji I



Dr. Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos., M.Si.

Penguji II



Aizun Najih, S.Psi., M.I.Kom.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan



Dr. Wjwik Maryati, S.Sos., M.S.M.



## PERNYATAAN

Nama : Effa Istiqfarani

NIM : 3121040

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul Implementasi Strategi Keunggulan Bersaing Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Barbershop Barber House Mojoagung adalah benar karya sendiri. Hal – hal yang bukan karya saya di dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Jombang, 15 Juni 2025

Yang membuat pernyataan

  
METERAL TEMPEL  
11FAMX418007951 Effa Istiqfarani



## HALAMAN MOTTO

“ Jadi orang harus punya target, kalau sudah punya target harus diselesaikan sesuai targetnya “<sup>1</sup>

“ Tulis apa yang kamu pahami, Kerjakan apa yang kamu tulis. “<sup>2</sup>

“ Sekarang banyak *Ai*, tapi otak kita lebih hebat dari *Ai*. “<sup>3</sup>

“ Skripsi itu mudah, yang sulit itu kamu. “<sup>4</sup>

“ Jangan takut! Kalo diluar bersaing sehat, jangan lupa bawa attitude Darul Ulum. “<sup>5</sup>

“ Semangat gass banter, gaboleh lengah – lengah harus semangat, jangan nunda – nunda, harus punya target! “<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Ibu, Oktober 2024.

<sup>2</sup> Bu Suspa, April 2024. Disampaikan ketika mata kuliah Perilaku Organisasi.

<sup>3</sup> Bu Ririn, 16 Oktober 2024. Disampaikan ketika sosialisasi skripsi.

<sup>4</sup> Bu Ririn, 16 Oktober 2024. Disampaikan ketika sosialisasi skripsi.

<sup>5</sup> Bu Dina, 25 Mei 2025. Disampaikan ketika bimbingan skripsi.

<sup>6</sup> Tahta Alfina, Oktober 2024.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ IMPLEMENTASI STRATEGI KEUNGGULAN BERSAING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA BARBERSHOP BARBER HOUSE MOJOAGUNG “ dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Bisnis (S1) untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) pada Fakultas Bisnis Bahasa Dan Pendidikan Di Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. dr. HM. Zulfikar As’ad, M.MR., selaku Rektor Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.
2. Ibu DR. Wiwik Maryati, S,Sos., M.S.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Bahasa dan Pendidikan Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.
3. Ibu Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I., selaku Ketua Prodi Bisnis dan Bahasa Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.
4. Ibu Dina Eka Shofiana, S.E., M.A., selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan ilmu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Bambang Setyobudi, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan ilmu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis beserta TU yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan disini.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Mat Rokim dan Ibu Warsiyah, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang tulus, dukungan moral dan material, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis.



8. Saudara – saudara penulis, Pakdhe Pon Asmoro, Om Kowin dan lainnya, yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis.
9. Sahabat – sahabat seperjuangan angkatan 2021 yang telah berbagi pengalaman, pengetahuan, dan memberikan motivasi selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi bagian dari kontribusi penulis dalam perkembangan ilmu pengetahuan.

Jombang, 15 Juni 2025

Penulis,

Effa Istiqfarani  
3121040



## ABSTRAK

**Implementasi Strategi Keunggulan Bersaing Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Barbershop Barber House Mojoagung;** Effa Istiqfarani; 3121040; 2025; 95 halaman; Program Studi Administrasi Bisnis; Fakultas Bisnis, Bahasa, dan Pendidikan; Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.

Perusahaan harus mampu mempelajari strategi yang tepat guna menjadikan perusahaan unggul diantara pesaing sejenis. Perusahaan yang unggul dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan, yang mengarah pada rekomendasi dan hubungan jangka panjang yang dapat menguntungkan. Oleh karena itu, Barber House sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa layanan harus mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan manajemen strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi keunggulan bersaing pada Barber House Mojoagung dan untuk mengetahui cara meningkatkan kepuasan pelanggan pada Barber House Mojoagung. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik *purposive sampling* yang mewawancarai pemilik Barber House sebagai *key informan* dan kapster Barber House sebagai informan untuk memperoleh data. Kemudian, analisis data menggunakan analisis domain dan taksonomi. Dengan triangulasi sebagai uji keabsahan data. Yang menjadi triangulator ialah pelanggan loyal, ibu dari pelanggan anak – anak, dan pelanggan baru.

Implementasi strategi keunggulan bersaing Barber House menggunakan strategi umum, yaitu strategi kepemimpinan biaya, strategi diferensiasi, dan strategi fokus. Cara meningkatkan kepuasan pelanggan Barber House menggunakan manajemen bauran pemasaran 7P. Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan, Barber House akan lebih mudah mendapat pelanggan bahkan menjadikan pelanggan yang loyal, sehingga memudahkan Barber House mempertahankan posisi unggul ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat dalam sektornya.

**Kata Kunci :** *Strategi Keunggulan Bersaing, Kepuasan Pelanggan, Barbershop.*



## **ABSTRACT**

***Implementation of Competitive Advantage Strategies in Enhancing Customer Satisfaction at Barber House Mojoagung; Effa Istiqfarani; 3121040; 2025; 95 pages; Business Administration Program; Faculty of Business, Language, and Education; Darul Ulum Islamic University of Jombang.***

*Companies must be able to adopt the right strategies to become competitive among their peers. Companies that excel in effectively meeting customer needs can foster customer satisfaction, leading to recommendations and long-term relationships that can be beneficial. Therefore, Barber House, as a business operating in the service industry, must prioritize customer satisfaction by focusing on the strategic management used to enhance customer satisfaction.*

*This study aims to determine the implementation of competitive advantage strategies at Barber House Mojoagung and to identify ways to enhance customer satisfaction at Barber House Mojoagung. The method used is qualitative research with purposive sampling techniques, interviewing the owner of Barber House as a key informant and the Barber House stylist as an informant to obtain data. Data analysis uses domain analysis and taxonomy. Triangulation is used as a validity test for the data. The triangulators are loyal customers, the mother of a child customer, and a new customer.*

*The implementation of Barber House's competitive advantage strategy uses general strategies, namely cost leadership strategy, differentiation strategy, and focus strategy. The method to improve customer satisfaction at Barber House uses the 7P marketing mix management. By improving customer satisfaction, Barber House will find it easier to attract customers and retain loyal ones, thereby facilitating the company's ability to maintain its competitive edge in the increasingly intense business competition within its sector.*

**Keywords:** *Competitive Advantage Strategy, Customer Satisfaction, Barbershop.*



## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN SAMPUL .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
PRAKATA .....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan Penelitian.....	8
1.4    Manfaat Penelitian.....	8
1.5    Sistematika Pembahasan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1    Studi Penelitian Terdahulu .....	10
2.2    Landasan Teori.....	16
2.2.1    Pengertian Manajemen Strategi.....	16
2.2.2    Pengertian Keunggulan Bersaing .....	18
2.2.3    Manajemen Strategi dan Keunggulan Bersaing .....	24
2.2.4    Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa .....	24
2.2.5    Strategi Pemasaran Yang Tepat Melalui Bauran Pemasaran .....	25
2.2.6    Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3    Kerangka Pemikiran .....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1    Jenis Penelitian .....	36
3.2    Ruang Lingkup Penelitian .....	36
3.3    Penetapan Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
3.4    Fokus Penelitian .....	xiii



3.5	Pemilihan Informan .....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.7	Analisis Data .....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Gambaran Umum .....	45
4.2	Data Fokus Penelitian.....	49
4.3	Pembahasan .....	49
4.3.1	Analisis Domain .....	49
4.3.2	Analisis Taksonomi .....	51
4.2.3.1	Interpretasi Data Hasil Wawancara Key Informan Dan Informan	55
4.2.3.2	Interpretasi Hasil Wawancara dengan Teori .....	59
4.3.3	Uji Keabsahan Data Triangulasi.....	70
4.3.3.1	Interpretasi Data Hasil Wawancara Triangulator .....	76
BAB V PENUTUP.....		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....		84
LAMPIRAN .....		87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Laporan BPS Pertumbuhan PDB 2022-2024 Y-O-Y .....	4
Gambar 2 Persebaran Barbershop di Mojoagung.....	5
Gambar 3 Komponen Keunggulan Bersaing.....	20
Gambar 4 Strategi Keunggulan Bersaing Michael Porter (1992) .....	22
Gambar 5 Bauran Pemasaran 7p .....	26
Gambar 6 Lokasi Barber House dari <i>Google Maps</i> .....	37
Gambar 7 Lokasi Barber House dari Google Maps .....	46
Gambar 8 Logo Barber House .....	49
Gambar 9 Foto luar dan dalam ruangan BARBERHOUSE .....	88
Gambar 10 Foto pelanggan loyal .....	89
Gambar 11 Foto pelanggan anak-anak .....	89
Gambar 12 Foto pelanggan baru .....	89
Gambar 13 Foto hasil mencukur rambut tanpa request pelanggan .....	90
Gambar 14 Foto hasil mencukur rambut sesuai keinginan pelanggan .....	90
Gambar 15 Foto hasil mencukur rambut pelanggan baru saat kunjungan pertama .....	90
Gambar 16 Foto pangkas rambut sesuai request pelanggan.....	90
Gambar 17 Foto pelanggan setelah dipangkas rambut.....	90
Gambar 18 Foto pelanggan sebelum dipangkas rambut.....	90
Gambar 19 Foto proses keramas .....	90
Gambar 20 Foto proses <i>styling</i> rambut.....	90
Gambar 21 Foto hasil pewarnaan rambut tanpa request pelanggan .....	91
Gambar 22 Foto hasil pewarnaan rambut sesuai request pelanggan .....	91
Gambar 23 Akun Instagram BARBERHOUSE .....	91
Gambar 24 Akun Tiktok BARBERHOUSE .....	91
Gambar 25 Wawancara dengan Pemilik BARBERHOUSE .....	92
Gambar 26 Wawancara dengan kapster BARBERHOUSE.....	92
Gambar 27 Wawancara dengan pelanggan baru .....	92
Gambar 28 Wawancara dengan pelanggan loyal .....	92
Gambar 29 Wawancara dengan ibu dari pelanggan anak-anak.....	92



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Barbershop di sekitar Taman dan Pasar Mojoagung .....	6
Tabel 2 Jurnal Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3 Model Analisis Domain .....	44
Tabel 4 Model Analisis Taksonomi .....	44
Tabel 5 Deskripsi Job .....	48



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Struktur Organisasi Barber House.....	48
-----------------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Transkrip Wawancara
2. Dokumentasi
3. Kartu Bimbingan Skripsi