

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun terakhir, bisnis waralaba di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Penelitian ini berfokus pada pengembangan model bisnis berbasis waralaba untuk Inpressive Barbershop yang berlokasi di Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas, dan kepercayaan, serta mengevaluasi kelayakan penerapan model bisnis waralaba di Inpressive Barbershop.

Metode penelitian yang digunakan meliputi survei kepuasan pelanggan dan wawancara mendalam dengan pemilik waralaba dan calon pewaralaba. Analisis dilakukan menggunakan Business Model Canvas untuk memetakan sembilan elemen kunci dari model bisnis. Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pelanggan, loyalitas, dan kepercayaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kesuksesan bisnis waralaba.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inpressive Barbershop memiliki potensi besar untuk dikembangkan melalui model bisnis waralaba, terutama dengan adanya peningkatan laba dan pertumbuhan konsumen yang signifikan. Namun, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti peningkatan sistem manajemen dan pelatihan bagi calon pewaralaba. Rekomendasi yang diberikan meliputi pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif dan peningkatan kualitas layanan untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Model Bisnis, Waralaba, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, Kepercayaan, Business Model Canvas

ABSTRACT

In recent years, the franchise business in Indonesia has shown significant growth. This research focuses on developing a franchise-based business model for Inpresive Barbershop located in Tangerang. The study aims to identify key factors influencing customer satisfaction, loyalty, and trust, and to evaluate the feasibility of implementing a franchise business model at Inpresive Barbershop.

The research methods used include customer satisfaction surveys and in-depth interviews with franchise owners and prospective franchisees. The analysis was conducted using the Business Model Canvas to map the nine key elements of the business model. This study found that customer satisfaction, loyalty, and trust are crucial factors influencing the success of the franchise business.

The results show that Inpresive Barbershop has significant potential to be developed through a franchise business model, particularly with the notable increase in profit and customer growth. However, there are several areas that need improvement, such as enhancing management systems and providing training for prospective franchisees. Recommendations include developing more effective marketing strategies and improving service quality to maintain customer satisfaction.

Keywords: *Business Model, Franchise, Customer Satisfaction, Loyalty, Trust, Business Model Canvas*