

**EVALUASI STRATEGI DAYA SAING TERHADAP KINERJA  
MELALUI ANALISIS SERVO STUDI KASUS PADA KLINIK  
KECANTIKAN METAMORF DI KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

**DEVI NORMA ROSITA**

NPM.1961201002716



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Devi Norma Rosita  
Nomer Pokok Mahasiswa (NPM) : 1961201002716  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Evaluasi Strategi Daya Saing Terhadap  
Kinerja Melalui Analisis Servo Studi Kasus  
Pada Klinik Kecantikan Metamorf Di Kota  
Pasuruan

Pasuruan, 9 Agustus 2023

### DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM.

Dosen Pembimbing II



Dwita Laksmi Rachmawati, S.S., M.Li.



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 09 Agustus 2023.

### TIM PENGUJI :

1. Dra. Sri Hastari, MM

1. Ketua ..... 

2. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM.

2. Sekretaris ..... 

3. Dwita Laksmi Rachmawati, S.S., M.Li. 3. Anggota. \_\_\_\_\_




Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



  
(Dra. A. RATNA PUDYANINGSIH, MM)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devi Norma Rosita  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Gatot Subroto Gg.88 Rt.03/Rw.04  
Kel. Petahunan Kec. Gading Rejo Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

**“EVALUASI STRATEGI DAYA SAING TERHADAP KINERJA MELALUI ANALISIS SERVO STUDI KASUS PADA KLINIK KECANTIKAN METAMORF DI KOTA PASURUAN”**

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel, Thesis atau pun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sangsi.

Dan saya bertanggungjawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 9 Agustus 2023

Peneliti

Devi Norma Rosita



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala kenikmatan dan kekuatan-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul : **Evaluasi Strategi Daya Saing Terhadap Kinerja Melalui Analisis Servo Studi Kasus Pada Klinik Kecantikan Metamorf Di Kota Pasuruan.** Pada penyusunan proposal ini penulis banyak memperoleh masukan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena telah melimpahkan segala karuniaNya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan selama proses penulisan proposal penelitian ini.
2. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati. M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
4. Bapak Ir. Bambang Sutikno, MM. selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Dwita Laksmi Rachmawati S.S,M.Li selaku Dosen Pembimbing II.
6. Kedua orang tua saya yang telah memberi doa, dorongan dan semangat serta masukan -masukan selama pembuatan proposal penelitian.
7. Teman - teman Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, dan juga
8. Teman - teman saya yang selalu memberi dukungan dan memberi semangat kepada saya untuk selalu terus menyelesaikan pembuatan proposal penelitian ini.



Saya sebagai penulis menyadari bahwa penulisan proposal penelitian ini kata sempurna, yang di karenakan pengalaman dan pengetahuan penulis terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi terciptanya skripsi penelitian yang lebih baik lagi untuk masa mendatang.

Pasuruan, 9 Agustus 2023



Devi Norma Rosita



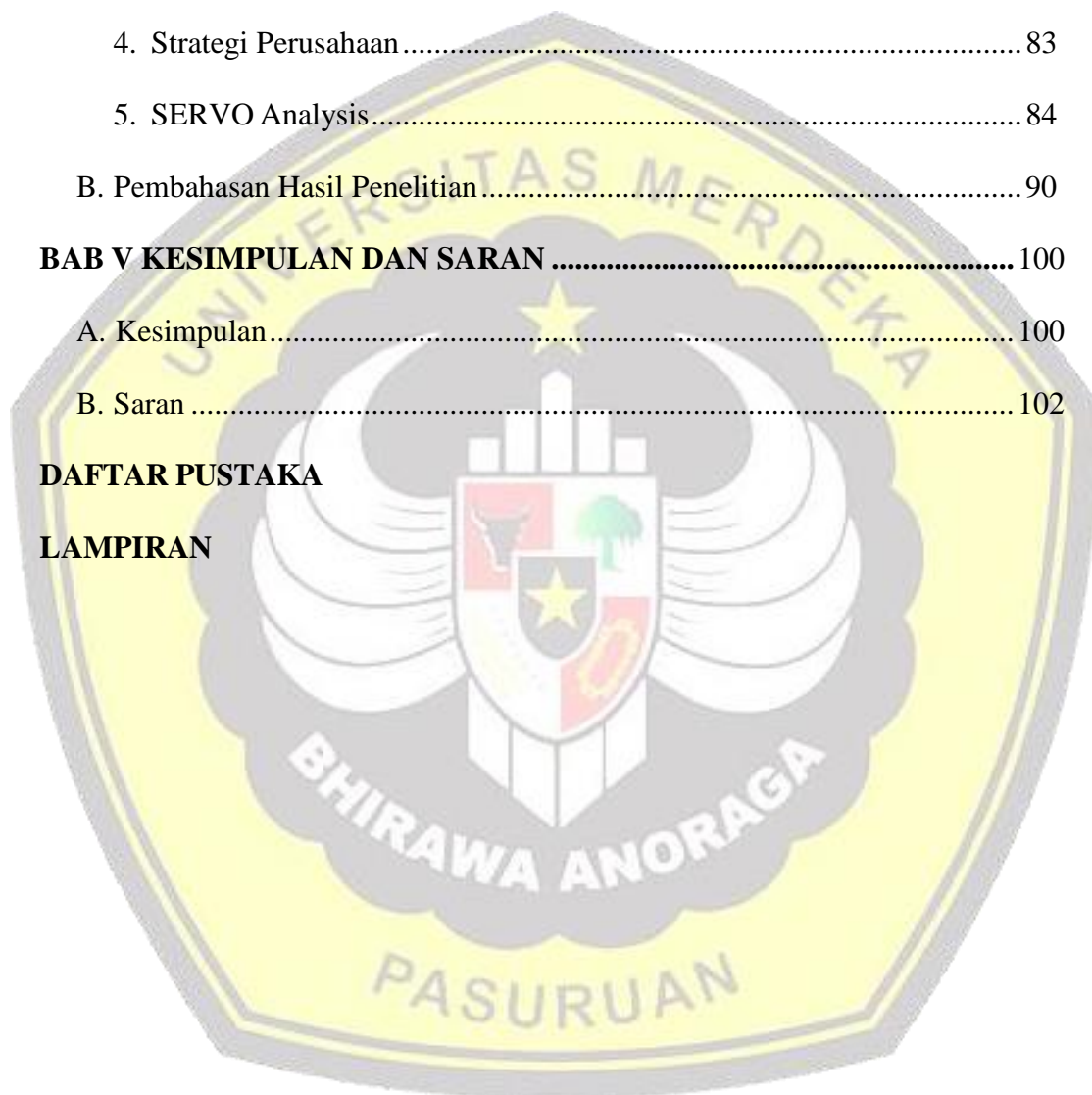
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Strategi.....	11
B. Daya Saing.....	17
C. Kinerja .....	20

D. Studi Kasus .....	22
E. Indikator Penelitian.....	24
F. Analisis SERVO .....	25
G. Lingkungan Eksternal.....	27
H. Lingkungan Internal .....	29
I. Langkah-Langkah Menggunakan Analisis SERVO .....	38
J. Penelitian Terdahulu.....	43
K. Kerangka Konsep Penelitian .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Desain Penelitian .....	47
B. Devinisi Operasional Variabel.....	49
C. Analisis SERVO .....	51
D. Data Informan Kunci.....	69
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	71
F. Lokasi Penelitian .....	71
G. Subjek Penelitian.....	71
H. Jenis Data.....	73
I. Sumber Data.....	73
J. Teknik Pengumpulan Data.....	74
K. Teknik Analisis Data .....	77
L. Instrumen Penelitian .....	79
M. Uji Keabsahan Data .....	80
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
A. Hasil Penelitian.....	81
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	81

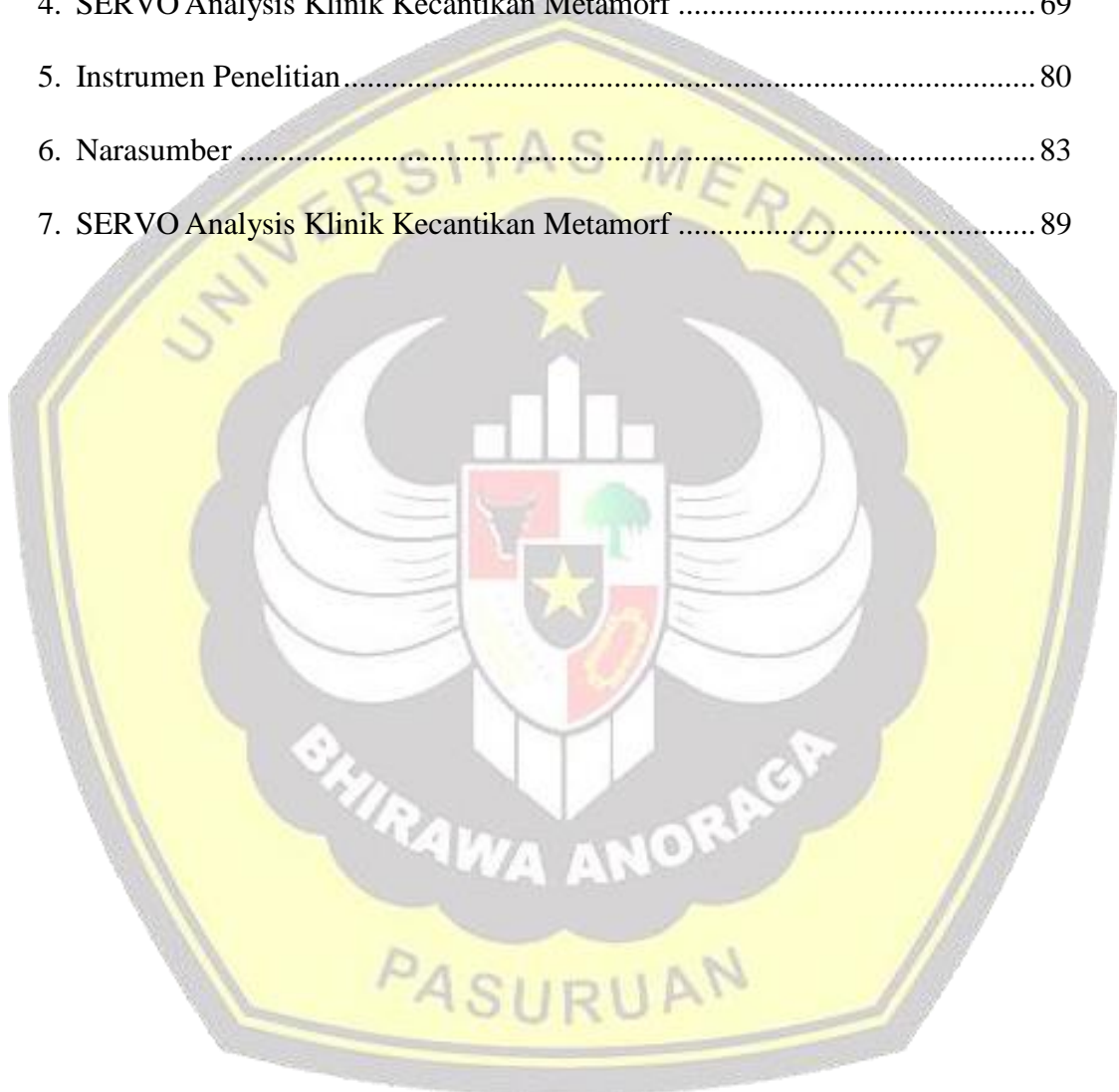


2. Narasumber .....	83
3. Proses Bisnis Perusahaan .....	83
4. Strategi Perusahaan .....	83
5. SERVO Analysis .....	84
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Klinik Kecantikan Di Kota Pasuruan .....	6
2. Contoh SERVO Grid.....	41
3. Penelitian Terdahulu.....	43
4. SERVO Analysis Klinik Kecantikan Metamorf .....	69
5. Instrumen Penelitian.....	80
6. Narasumber .....	83
7. SERVO Analysis Klinik Kecantikan Metamorf .....	89



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konsep Penelitian .....	46
2. Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Metamorf .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Penelitian

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Panduan Wawancara

Lampiran 4. Panduan Observasi

Lampiran 5. Hasil Wawancara

Lampiran 6. Dokumentasi



# **EVALUASI STRATEGI DAYA SAING TERHADAP KINERJA MELALUI ANALISIS SERVO STUDI KASUS PADA KLINIK KECANTIKAN METAMORF DI KOTA PASURUAN**

## **ABSTRAK**

**Devi Norma Rosita (19.61201.002716). 2023**

(Dibimbing oleh Dr. Ir. Bambang Sutikno,MM dan Dwita Laksmita

Rachmawati,S.S.,M.Li..)

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan dalam dunia bisnis, memberikan berbagai kemudahan dan keuntungan bagi para pengusaha dalam mengelola bisnis mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi daya saing yang diterapkan oleh Klinik Kecantikan Metamorf di Kota Pasuruan dengan menggunakan analisis SERVO. Dalam penelitian ini, metode wawancara digunakan untuk mengumpulkan data, dengan penentuan narasumber wawancara menggunakan teknik purposive sampling. Jenis data yang diambil dalam penelitian ini adalah data kualitatif, dan keabsahan datanya diuji melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Kecantikan Metamorf menggunakan strategi diferensiasi sebagai pendekatan dalam bersaing di pasar. Strategi ini menekankan pada produk jasa yang berbeda dan berciri khas, dengan biaya produksi yang tinggi, dan ditargetkan untuk pasar menengah ke atas. Berdasarkan analisis SERVO, strategi diferensiasi yang diterapkan oleh klinik saat ini masih relevan dan sesuai dengan kondisi persaingan. Sebagian besar elemen strategi mendapatkan penilaian "tight fit" dan "normal fit", menunjukkan kesesuaian dan keselarasan strategi dengan kondisi pasar. Namun, untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan di masa mendatang, klinik kecantikan ini memerlukan beberapa perbaikan. Hasil penelitian ini memberikan gambaran evaluasi strategi daya saing terhadap kinerja melalui analisis SERVO, yang dapat menjadi dasar bagi Klinik Kecantikan Metamorf untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang diperlukan guna mencapai hasil yang lebih optimal dan berkelanjutan di industri kecantikan di Kota Pasuruan.

Kata Kunci: Strategi bisnis, Daya saing, Kinerja, Analisis SERVO



**EVALUATION OF COMPETITIVE STRATEGY ON PERFORMANCE  
THROUGH SERVO ANALYSIS: A CASE STUDY OF METAMORF  
BEAUTY CLINIC IN PASURUAN CITY**

***ABSTRACT***

**Devi Norma Rosita (19.61201.002716). 2023**

(Dibimbing oleh Dr. Ir. Bambang Sutikno,MM dan Dwita Laksmita

Rachmawati,S.S.,M.Li..)

*In the contemporary era, the use of information technology in the business world is increasingly prevalent, providing significant advantages for entrepreneurs in managing their businesses. This research aims to evaluate the competitive strategy applied by Metamorf Beauty Clinic in Pasuruan City through SERVO analysis. The data for this study were collected using the interview method, with the selection of interviewees employing purposive sampling technique. Qualitative data were collected, and their authenticity was validated through source triangulation. The research findings reveal that Metamorf Beauty Clinic adopts a differentiation strategy as its approach in the competitive market. The strategy emphasizes distinct and distinctive beauty services, with higher production costs, targeting the middle to upper-class market segment. Based on the SERVO analysis, the differentiation strategy currently employed by the clinic remains relevant and suitable for the competitive landscape. A majority of the strategic elements receive assessments of "tight fit" and "normal fit," indicating alignment with the market conditions. However, to enhance its performance and future growth, the beauty clinic requires several improvements. This research offers insights into the evaluation of the competitive strategy's impact on performance through SERVO analysis, serving as a foundation for Metamorf Beauty Clinic to identify necessary improvements and achieve optimal and sustainable outcomes in the beauty industry in Pasuruan City.*

*Keywords: Business strategy, Competitiveness, Performance, Servo alalysis*