

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menyusun strategi pengembangan yang dapat diterapkan agar bisnis yang dijalankan tetap kompetitif sehingga dapat meningkatkan omzet penjualan. Metode yang digunakan adalah Analytical Hierarchy Process (AHP). Analisis strategi pengembangan bisnis ini menggunakan tiga kriteria yaitu desain kemasan, tampilan outlet dan paket menu. Hasil penelitian ini menunjukkan kriteria tampilan outlet menjadi prioritas utama dalam strategi pengembangan bisnis ayam. Sedangkan tiga alternatif strategi pengembangan ayam krispi dengan prioritas tertinggi adalah peningkatan layanan pelanggan, peningkatan iklan dan pemasaran, dan peningkatan branding. Saran yang dapat diberikan pada PT. Lazizaa Rahmat Semesta adalah untuk fokus pada strategi peningkatan layanan pelanggan seperti mendorong karyawan untuk berfokus pada kepuasan pelanggan, mewujudkan komitmen terhadap pelayanan pelanggan yang luar biasa, dan mempertimbangkan kepuasan pelanggan dalam pengambilan keputusan bisnis. Beberapa strategi yang dapat diterapkan perusahaan untuk meningkatkan layanan pelanggan diantaranya: (1) Menginvestasikan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, (2) Memprioritaskan kepuasan pelanggan, (3) Meningkatkan kenyamanan pelanggan saat berbelanja dengan desain outlet yang ramah keluarga, nyaman, dan menyenangkan.

ABSTRACT

The purpose of this research was to devise a development strategy that can be implemented so that the business being run remains competitive and increases sales turnover. The method used is the Analytical Hierarchy Process (AHP). This business development strategy analysis uses three criteria, namely packaging design, outlet display, and menu packages. The results of this study indicate that outlet display criteria are a top priority in the chicken business development strategy. While the three alternative strategies for developing crispy chicken with the highest priority are improving customer service, increasing advertising and marketing, and increasing branding. Advice that can be given to PT. Lazizaa Rahmat Semesta was to focus on customer service improvement strategies such as encouraging employees to focus on customer satisfaction, realizing a commitment to outstanding customer service, and considering customer satisfaction in making business decisions. Several strategies that companies can apply to improve customer service include: (1) Investing in employee training and development to improve service quality, (2) Prioritizing customer satisfaction, (3) Increasing customer convenience when shopping with outlet designs that are family-friendly, comfortable, and pleasant.