

ABSTRAK

CV. XP Bakery adalah perusahaan yang bergerak pada bidang industri makanan yang berlokasi di Jl Jakarta no 10, Bandung. XP Bakery salah satu perusahaan tersebar di Kota Bandung. Produk perusahaan adalah Bagelen Valencia. Pada tahun 2011-2012 Valencia mengalami penurunan sebesar 4.18% dan pada tahun 2012-2013 mengalami penurunan sebesar 35.36 %. Dan pada tahun 2013-2014 penurunan terjadi sebesar 21.90%..

Kuisisioner penelitian bagian 1 diolah untuk mengetahui profil responden berdasarkan STP, sedangkan data dari kuisisioner bagian 2 diolah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan hasil dari metode *IPA* adalah kuadran 1 ini mempunyai arti bahwa variabel yang terletak di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan performansi yang tinggi, yang termasuk kuadran 1 yaitu Variabel 1, 2, 8, 16, 17, 18, 32, 36, 38, 40, 42, untuk kuadran 2 berisi tentang variabel yang terletak pada tingkat kepentingan berada diatas rata-rata namun pada tingkat performansi terletak dibawah rata-rata, yang termasuk pada kuadran 2 yaitu 15, 31, 37, 39, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50. Kuadran 3 memiliki pengertian bahwa kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan performansi berada di bawah rata-rata, dimana dalam hal ini perusahaan harus memperbaiki variabel tersebut, variabel yang harus diperbaiki yaitu variabel 5, 7, 12, 19, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30, 22, Kuadran 4 mempunyai pengertian bahwa kuadran ini tingkat kepentingan dibawah rata-rata namun tingkat performansi terletak diatas rata-rata, variabel yang berada pada kuadran 4 yaitu 3, 4, 6, 9, 10, 11, 13, 14, 20, 21, 27, 33, 34, 35. Hasil dari metode *CA (Correspondence Analysis)* berupa Peringkat 1 yang memiliki pengertian bahwa variabel yang berada pada peringkat ini merupakan keunggulan dari XP BAKERY dibandingkan dengan pesaingnya, Variabel yang berada pada peringkat 1 yaitu 2, 3, 5, 12, 13, 14, 26, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 42. Sedangkan kekurangan Bagelen Valencia berada diperingkat 3 yang memiliki arti harus dilakukan perbaikan, yang merupakan variabel pada peringkat 3 yaitu variabel 1, 9, 11, 15, 16, 20, 22, 23, 27, 28, 29, 41, 43, 45, 46, 47, 48, 49. Sedangkan metode uji Hipotesis hasil memiliki pengertian metode ini untuk melihat kepuasan konsumenn terhadap variabel-variabel yang berada di XP Bakery, yang didapat menurut konsumen sudah puas ada yaitu variabel 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 33, 38.

Untuk *segmenting* secara Demografis yaitu Usia, Pekerjaan. Sedangkan Psikologis yaitu Penghasilan, perilaku, harga Bagelen yang ingin dibeli, Frekuensi membeli bagelen perbulan, mendapatkan info Bagelen Valencia, jenis media yang sering digunakan, Waktu mengkonsumsi Bagelen, secara Geografis berupa Tempat membeli bagelen. Untuk *Targeting* usia pembeli 23-30 tahun, pekerjaan pembeli Ibu Rumah Tangga, penghasilan perbulan < Rp2.000.000, jenis media yang digunakan Internet dan media cetak, waktu mengkonsumsi pagi dan sore hari, Tempat membeli bagelen di pasar. Sedangkan untuk *Positioning* diberikan usulan berupan slogan yaitu *."Valencia, Bagelen Yang Cocok Dimakan Di Pagi Dan Sore Hari."*

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-4
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-4
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-5
1.6 Sistematika Penulisan	1-5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	2-1
2.2 Baruan Pemasaran	2-1
2.3 <i>Segmentation, Targeting, & Positioning</i> pasar.....	2-3
2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	2-4
2.5 Populasi dan Sampel.....	2-7
2.5.1 Populasi	2-7
2.5.2 Sampel.....	2-8

2.6	Menentukan Ukuran Sampel.....	2-8
2.7	Teknik Sampling	2-9
2.7.1	<i>Probability Sampling</i>	2-9
2.7.2	<i>Nonprobability Sampling</i>	2-10
2.8	Data Berskala	2-11
2.9	Tipe Skala Pengukuran	2-12
2.10	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-15
2.11	Pengujian Validitas Instrumen	2-16
2.11.1	Pengujian Validitas Internal	2-16
2.12.2	Pengujian Validitas Eksternal.....	2-17
2.12	Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-18
2.13	Analisis Tingkat Kepentingan dan Performansi Pelanggan	2-20
2.14	<i>Correspondence Analysis</i>	2-22
2.15	Uji Hipotesis.....	2-23
2.15.1	Uji Z	2-24

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1
3.2	Keterangan <i>Flowchart</i>	3-5

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.2	Kuesioner	4-1
4.2.1	Kuesioner Pendahuluan.....	4-1
4.2.2	Kuesioner Penelitian	4-4

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Penentuan Pesaing	5-1
5.2	Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.....	5-2

5.3	Hasil Uji Validitas Konstruksi.	5-4
5.4	Pengujian Validitas & Reliabilitas	5-5
5.5	Rangkuman Persentase Kuesioner Penelitian Bagian 1	5-13
5.6	Pengujian <i>Correspondence Analysis</i> (CA).	5-19
5.7	Pengujian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	5-29
5.8	Pengujian Hipotesis Ketidakpuasan	5-37
5.9	Analisis berdasarkan <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>	5-41
5.10	Analisis Gabungan <i>Correspondence Analysis</i> (CA) , <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), dan Uji Hipotesi Ketidakpuasan.....	5-37
5.10.1	Tingkat Kepentingan Untuk Variabel 16 dan 17	5-45
5.11	Usulan.	5-51
5.11.1	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 1.....	5-51
5.11.2	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 2.....	5-53
5.11.3	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 3.....	5-55
5.11.4	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 4.....	5-55
5.11.5	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 5.....	5-57
5.11.6	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 6.....	5-57
5.11.7	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 7.....	5-59
5.11.8	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 8.....	5-60
5.11.9	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 9	5-61
5.11.10	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 10	5-62
5.11.11	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 11	5-64
5.11.12	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 12.....	5-65

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran	6-9

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Angka Pertumbuhan Ekonomi Indonesia	1-2
1.2	Tabel Penjualan Bagelen	1-3
3.1	Variabel Penelitian Berdasarkan Segmentasi.....	3-7
3.2	Variabel Penelitian Kuesioner Berdasarkan 7P.....	3-8
3.3	Gabungan CA, IPA, dan Nilai Z.....	3-18
4.1	Ringkasan Perusahaan Pesaing.....	4-1
4.2	Ringkasan Tingkat Kepentingan Variabel.....	4-2
4.3	Lanjutan Ringkasan Tingkat Kepentingan Variabel.....	4-3
4.4	Usia Responden.....	4-4
4.5	Jenis Pekerjaan Responden.....	4-4
4.6	Penghasilan Per Bulan.....	4-4
4.7	Harga Bagelen Per Bungkus.....	4-5
4.8	Frekuensi Beli Bagelen Per Bulan.....	4-5
4.9	Cara Mendapatkan Info Bagelen Valencia.....	4-5
4.10	Jenis Media yang Sering Digunakan.....	4-5
4.11	Waktu Mengonsumsi Bagelen.....	4-6
4.12	Tempat Membeli Bagelen.....	4-6
4.13	Rangkuman Jumlah Responden Bagelen Setiap Variabel	4-7
4.14	Rangkuman Jumlah Responden Tingkat Kepentingan.....	4-8
4.15	Rangkuman Jumlah Responden Tingkat Performansi.....	4-9
5.1	Ringkasan Tingkat Kepentingan Variabel.....	5-2
5.2	Lanjutan Ringkasan Tingkat Kepentingan Variabel.....	5-3
5.3	Variabel Berdasarkan Validitas Konstruk.....	5-4
5.4	Lanjutan Variabel Berdasarkan Validitas Konstruk.....	5-5
5.5	Penjelasan Jumlah Kuesioner Sah dan Tidak Sah.....	5-6

5.6	Hasil Pengujian Validitas SPSS Tingkat Kepentingan.....	5-7
5.7	Lanjutan Hasil Pengujian Validitas SPSS Kepentingan.....	5-8
5.8	Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Kepentingan.....	5-9
5.9	Hasil Pengujian Validitas SPSS Tingkat Performansi.....	5-10
5.10	Lanjutan Pengujian Validitas SPSS Performasi.....	5-11
5.11	Hasil Perbandingan Nilai r Dengan Nilai Tabel r Tingkat Performansi.....	5-12
5.12	Jumlah Bobot.....	5-20
5.13	Hasil Perhitungan Jarak.....	5-23
5.14	Hasil Rangkings Berdasarkan Vektor + dan Vektor -.....	5-24
5.15	Hasil Rangkuman Rata –Rata Tingkat Kepentingan.....	5-30
5.16	Hasil Rangkuman Rata –Rata Tingkat Performansi.....	5-31
5.17	Rangkuman Perhitungan Uji Hipotesis.....	5-38
5.18	Segmentasi Berdasarkan Demografis, Psikografis, Perilaku, dan geografis.....	5-41
5.19	Ringkasan Hasil Kuesioner.....	5-42
5.20	Target Pasar Bagelen Valencia.....	5-44
5.21	Prioritas Perbaikan Berdasarkan Hasil Gabungan Metode IPA, CA, dan Uji Hipotesis.....	5-46
5.22	Pernyataan Variabel Berdasarkan Skala Prioritas Perbaikan..	5-50
6.1	Pesaing Bagelen Valencia.....	6-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik pertumbuhan produk per tahun industri makanan.....	1-1
1.2	Bagelen Kering Valencia.....	1-2
1.3	Grafik Penjualan Bagelen.....	1-3
2.1	Teknik Sampling.....	2-9
2.2	Diagram <i>Kartesianus</i>	2-21
2.3	Grafik Wilayah Kritis.....	2-24
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan).....	3-2
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan).....	3-3
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan).....	3-4
3.2	Diagram Kuadran IPA.....	3-14
3.3	Grafik Uji Hipotesis.....	3-17
5.1	Persentase Pesaing Bagelen Valencia.....	5-1
5.2	Usia Responden.....	5-13
5.3	Jenis Pekerjaan Responden.....	5-14
5.4	Penghasilan Per Bulan.....	5-14
5.5	Harga Bagelen Per Bungkus.....	5-15
5.6	Frekuensi Beli Bagelen Per Bulan.....	5-15
5.7	Cara Mendapatkan Info Bagelen Valencia.....	5-16
5.8	Jenis Media yang Sering Digunakan.....	5-17
5.9	Waktu Mengonsumsi Bagelen.....	5-17
5.10	Tempat Membeli Bagelen.....	5-18
5.11	Grafik <i>ROW and Column Score</i>	5-21
5.12	Contoh Perhitungan Jarak Variabel 1.....	5-22
5.13	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	5-32
5.14	Wilayah Kritis Kurva Normal.....	5-40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Form Hasil Seminar Proposal, Seminar Isi, dan sidang.....	L1-1
2	Catatan Bimbingan Tugas Akhir.....	L2-1
3	Lembar Validitas Konstruksi.....	L3-1
4	Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian.....	L4-1
5	Data Mentah Hasil Kuesioner Penelitian.....	L5-1
6	Tabel r Product Moment dan Tabel Kurva Normal.....	L6-1