

ABSTRAK

Helios Fitness yang terletak di Festival City Link Mall jalan Peta No. 241 Bandung, dimana perusahaan ini bergerak di bidang jasa yang berjenis tempat *fitness*. Sejak tahun 2011 perusahaan ini memiliki tempat *fitness* yang memiliki fasilitas berupa *gym*, sauna, *aerobic class* dan *swimming pool*. Helios Fitness – Festival City Link Bandung memiliki permasalahan yaitu, jumlah member yang mengalami penurunan di beberapa periode.

Penelitian ini menggunakan konsep bauran pemasaran yaitu 7P (Produk, Harga, Promosi, Tempat, Proses, Orang, Bukti Fisik) dan *Segmentation, Targeting, & Positioning* (STP). Kuisisioner penelitian disebarkan kepada 130 responden, akan tetapi yang menjawab dengan baik sebanyak 120 responden. Kuisisioner penelitian dibagi menjadi 2 bagian, bagian pertama berisi mengenai profil responden dan bagian kedua mengenai tingkat kepentingan, tingkat performansi, dan peringkat. Teknik sampling yang digunakan adalah *sampling purposive* dengan ketentuan responden minimal berusia 15 tahun dan pernah menjadi member di Helios Fitness – Festival City Link Bandung dan d’GROOVE Sport Wellnes minimal 3 bulan. Setelah data kuisisioner terkumpul maka dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *software SPSS*.

Kuisisioner penelitian bagian 1 diolah untuk mengetahui profil responden berdasarkan *Segmentation, Targeting & Positioning* (STP), sedangkan data dari kuisisioner bagian 2 diolah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan hasil dari metode IPA adalah kuadran 1 berupa 10 Variabel, untuk kuadran 2 berupa 14 Variabel, Kuadran 3 berupa 5 Variabel dan Kuadran 4 berupa 11 Variabel. Variabel untuk Pembobotan Ranking dikategorikan menjadi 2, perusahaan yang memiliki variabel atribut yang lebih unggul diberikan nilai 2 dan perusahaan yang memiliki variabel atribut yang lebih buruk diberikan nilai 1. Hasil dari pembobotan ranking Helios Fitness – Festival City Link Bandung terdapat 15 variabel di ranking 1 dan 25 variabel di ranking 2. Uji hipotesis yang menggunakan data tingkat kepentingan dan data tingkat performansi untuk mengetahui tingkat kepuasan dari setiap konsumen, hal tersebut bisa dilihat dari hasil perhitungan Z. Hasil dari Uji Hipotesis ketidakpuasan keseluruhan variabel sebanyak 40 didapatkan hasil tidak puas.

Analisis Gabungan *Importance Performance Analysis*, Pembobotan Ranking dan Uji Hipotesis Ketidakpuasan, untuk menentukan prioritas perbaikan. Usulan ini dilakukan untuk menghasilkan perbaikan - perbaikan yang diberikan kepada perusahaan. Hasil analisis gabungan berupa usulan seperti penambahan jumlah kelas aerobik di pagi hari sebanyak 1 kelas dan di malam hari sebanyak 1 kelas, menggantikan lemari *locker* dengan ukuran panjang 40 cm x lebar 40 cm x tinggi 75 cm, mengganti bentuk gantungan kunci *locker* lebih praktis, dll.

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.....	1-3
1.3 Pembatasan Masalah	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
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	Penelitian Pendahuluan	3-4
3.3	Latar Belakang Masalah	3-4
3.4	Identifikasi Masalah	3-5
3.5	Pembatasan Masalah.....	3-5
3.6	Perumusan Masalah	3-5
3.7	Tujuan Penelitian	3-6
3.8	Studi Pustaka	3-6
3.9	Menentukan Pesaing	3-7
3.10	Pembuatan Kerangka Penelitian	3-7
3.11	Pengembangan Variabel Penelitian	3-7

3.12 Pembuatan Kuesioner Penelitian	3-9
3.13 Validasi Konstruk	3-9
3.14 Penentuan Jumlah Sampel	3-9
3.15 Penentuan Teknik Sampling	3-10
3.16 Penyebaran Kuesioner.....	3-10
3.17 Uji Validitas	3-10
3.18 Uji Reliabilitas	3-11
3.19 Pengolahan Data	3-12
3.20 Analisis	3-15
3.21 Usulan	3-16
3.22 Kesimpulan & Saran	3-17

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

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

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Penentuan Pesaing.....	5-1
5.2 Pembuatan Kuesioner Penelitian.	5-1
5.3 Hasil Uji Validitas Konstruksi.	5-1
5.4 Pengujian Validitas & Reliabilitas.....	5-3
5.5 Rangkuman Persentase Kuesioner Penelitian Bagian 1.....	5-7
5.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	5-16
5.7 Pembobotan Ranking.....	5-24
5.8 Pengujian Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-26
5.9 Analisis Gabungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), Pembobotan Ranking dan Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-32

5.10 Usulan	5-38
5.10.1 Usulan Skala Prioritas Perbaikan 1	5-38
5.10.2 Usulan Skala Prioritas Perbaikan 2.....	5-41
5.10.3 Usulan Skala Prioritas Perbaikan 3.....	5-43
5.10.4 Usulan Skala Prioritas Perbaikan 4.....	5-45
5.10.5 Usulan Skala Prioritas Perbaikan 5.....	5-47
5.10.6 Usulan Skala Prioritas Perbaikan 6.....	5-50
5.10.7 Usulan Skala Prioritas Perbaikan 7.....	5-51

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-4

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Penjualan <i>Membership</i> Helios Fitness – Festival City Link Bandung Tahun 2013.....	1-2
1.2	Data Penjualan <i>Membership</i> Helios Fitness – Festival City Link Bandung Tahun 2014.....	1-2
3.1	Variabel Penelitian Berdasarkan Segmentasi.....	3-8
3.2	Variabel Penelitian Kuesioner Berdasarkan 7P.....	3-8
3.3	Gabungan IPA, Pembobotan Ranking dan Nilai Z	3-16
4.1	Usia	4-1
4.2	Jenis Kelamin	4-2
4.3	Penghasilan... ..	4-2
4.4	Dana Untuk Fitness.....	4-2
4.5	Pekerjaan	4-2
4.6	Transportasi	4-3
4.7	Jenis Lagu.. ..	4-3
4.8	Saluran Program TV	4-3
4.9	Cara Pembayaran.....	4-3
4.10	Paket Promosi.....	4-4
4.11	Waktu Kunjungan.....	4-4
4.12	Keanggotaan.....	4-4
4.13	Kedatangan.....	4-4
4.14	Lokasi Tempat Tinggal.....	4-5
4.15	Fasilitas Yang Digunakan.....	4-5
4.16	Pendaftaran Kelas Aerobic.....	4-5

4.17	Peringkat Merk Air.....	4-5
4.18	Rangkuman Jumlah Responden Tingkat Kepentingan.....	4-6
4.19	Rangkuman Jumlah Responden Tingkat Performansi.....	4-7
4.20	Rangkuman Frekuensi Jawaban Pembobotan Ranking.....	4-8
5.1	Variabel Penelitian Kuesioner Berdasarkan Validitas Konstruk	5-2
5.2	Jumlah Kuesioner Sah dan Tidak Sah	5-3
5.3	Hasil Pengujian Validitas SPSS Tingkat Kepentingan	5-4
5.4	Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Kepentingan.....	5-5
5.5	Hasil Pengujian Validitas SPSS Tingkat Performansi.....	5-6
5.6	Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Performansi	5-7
5.7	Peringkat Merk Air Minum Yang Diketahui	5-16
5.8	Hasil Rangkuman Rata –Rata Tingkat Kepentingan.....	5-30
5.9	Hasil Rangkuman Rata –Rata Tingkat Performansi.....	5-18
5.10	Jumlah Pembobotan Ranking	5-24
5.11	Hasil Pembobotan Ranking	5-25
5.12	Rangkuman Perhitungan Uji Hipotesis.....	5-31
5.13	Priortitas Perbaikan Berdasarkan Hasil Gabungan Metode IPA, Pembobotan Ranking dan Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-34
5.14	Pernyataan Variabel Berdasarkan Skala Prioritas Perbaikan	5-37
5.15	Tabel Perbandingan Jumlah Kelas Aerobic	5-38
5.16	Tabel Perbandingan Kunci Locker	5-39
5.17	Tabel Perbandingan Alat Angkat Beban	5-40
5.18	Tabel Perbandingan Ukuran Lemari Locker	5-41
6.1	Faktor - Faktor Yang Dipentingkan Konsumen.....	6-1
6.2	Variabel Perbaikan Untuk Menghadapi Pesaing.....	6-4

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Penjualan <i>Membership</i> Helios Fitness – Festival City Link Bandung Tahun 2013.....	1-2
1.2	Penjualan <i>Membership</i> Helios Fitness – Festival City Link Bandung Tahun 2014.....	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	Kerangka Penelitian	3-7
3.3	Diagram Kuadran IPA.....	3-13
3.4	Grafik Uji Hipotesis.....	3-15
5.1	Usia Responden	5-7
5.2	Jenis Kelamin Responden	5-8
5.3	Penghasilan Responden	5-8
5.4	Dana Untuk Fitness Responden	5-9
5.5	Pekerjaan Responden	5-10
5.6	Transportasi Responden	5-10
5.7	Jenis Lagu Responden	5-11
5.8	Saluran Program TV Responden	5-11
5.9	Cara Pembayaran Responden	5-12
5.10	Paket Promosi Responden	5-12
5.11	Waktu Kunjungan Responden	5-13
5.12	Kedatangan Responden	5-13

5.13	Lokasi Tempat Tinggal Responden	5-14
5.14	Pendaftaran Kelas Aerobic Responden	5-14
5.15	Hari Kunjungan Responden	5-15
5.16	Fasilitas Yang Digunakan Responden	5-15
5.17	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	5-19
5.18	Wilayah Kritis Kurva Normal.....	5-27

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 Penelitian.....	L4-1
5	Data Mentah Hasil Kuesioner Penelitian.....	L5-1
6	Tabel r Product Moment dan Tabel Kurva Normal.....	L6-1