

ABSTRAK

Laundry Michi Babakan Jeruk berdiri pada bulan Desember 2013, yang terletak di Jalan Babakan Jeruk 1 No. 81. Masalah yang dihadapi *Laundry Michi Babakan Jeruk* yaitu memiliki target penghasilan sebesar ±Rp.20.000.000 per bulan, akan tetapi saat ini masih berkisar antara Rp.10.000.000 – Rp.15.000.000 per bulan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen, mengetahui keunggulan dan kelemahan dari *Laundry Michi Babakan Jeruk*, mengetahui tingkat kepuasan konsumen *Laundry Michi Babakan Jeruk*, memberikan usulan *Segmentation, Targetting, dan Positioning* yang tepat, serta memberikan usulan strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan oleh *Laundry Michi Babakan Jeruk*.

Variabel penelitian disusun berdasarkan bauran pemasaran 7P yaitu *Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidance*. Kemudian dilakukan uji validitas konstruk kepada 3 dosen bidang manajemen. Dilanjutkan dengan melakukan penyebaran kuesioner pendahuluan ke 30 responden di *Laundry Michi Babakan Jeruk, Laundry Tata, dan Laundry Laris*. Kuesioner dibagikan kepada orang-orang yang pernah menggunakan jasa *Laundry Michi Babakan Jeruk* dan *laundry* yang berada di kawasan Babakan Jeruk 1. Kemudian melakukan pengolahan terhadap kuesioner pendahuluan dengan menggunakan metode persentase untuk mengetahui variabel yang dianggap penting oleh konsumen dan juga pesaing utama dari *Laundry Michi Babakan Jeruk*. Setelah itu melakukan penyebaran kuesioner penelitian yang mengenai profil responden, tingkat kepentingan dan performansi *Laundry Michi Babakan Jeruk*, serta posisi *Laundry Michi* dan *Laundry Tata*. Kuesioner penelitian disebarikan sebanyak 110 kuesioner dengan metode *purposive sampling* yaitu responden yang pernah menggunakan jasa *Laundry Michi* dan *Laundry Tata* di *Laundry Michi, Laundry Tata* dan juga di tempat tinggal yang berada di Jalan Babakan Jeruk 1.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui perbandingan dari tingkat kepentingan konsumen dengan performansi *laundry*. *Correspondence Analysis (CA)* untuk mengetahui posisi *Laundry Michi* dibandingkan *Laundry Tata*. Uji hipotesis untuk mengetahui tingkat kepuasan *Laundry Michi*. Kemudian dilakukan analisis pengabungan IPA, CA, dan Uji Hipotesis untuk mendapatkan prioritas perbaikan.

Hasil dari analisis target pasar untuk *Laundry Michi* adalah konsumen dengan usia 18 – 24 tahun, memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa/i, konsumen mengetahui *laundry* dari media cetak, konsumen yang mencuci pada saat cucian telah menumpuk, konsumen dengan penggunaan jenis pencucian kiloan, dan konsumen dengan jenis barang pakaian yang sering dilaundry.

Usulan yang dapat diberikan untuk *Laundry Michi* adalah dengan memberikan slogan seperti “*Michi, Easy to find and Trusted Laundry*”, memberikan pelatihan terhadap karyawan tentang cara memproses cucian agar kebersihan terjaga, menyediakan peralatan yang dibutuhkan (setrika uap, *label tag*, aksesoris pengenalan karyawan), dan melakukan promosi baik melalui media cetak maupun media sosial sehingga konsumen dapat merasa puas saat menggunakan jasa dari *Laundry Michi* dan mencapai tujuan utama yaitu mencapai target penghasilan dan juga dapat memenangkan persaingan.

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penulisan	1-4

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	2-1
2.2 Bauran Pemasaran	2-1
2.3 <i>Segmentation, Targeting, & Positioning</i>	2-3
2.4 Teknik Pengumpulan Data	2-5
2.5 Populasi Dan Sampel	2-8
2.5.1 Populasi	2-8
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>	2-10

2.7.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	2-11
2.8 Skala Pengukuran	2-12
2.9 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-16
2.10 Pengujian Validitas Instrumen	2-16
2.10.1 Pengujian Validitas Internal	2-17
2.10.2 Pengujian Validitas Eksternal	2-18
2.11 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-18
2.12 <i>Correspondence Analysis</i>	2-20
2.13 <i>Importance Performance Analysis</i>	2-21
2.14 Uji Hipotesis	2-24
2.14.1 Uji Hipotesis Ketidakpuasan	2-25

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penulisan	3-1
3.2 Keterangan Metodologi Penulisan	3-5
3.2.1 Penelitian Pendahuluan	3-5
3.2.2 Identifikasi Masalah	3-5
3.2.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-6
3.2.4 Perumusan Masalah	3-6
3.2.5 Tujuan Penelitian	3-6
3.2.6 Identifikasi Variabel Penelitian	3-7
3.2.7 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian	3-9
3.2.8 Validitas Konstruk Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian	3-10
3.2.9 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-11
3.2.10 Pengolahan Data Pendahuluan	3-11
3.2.11 Penentuan Teknik Sampling Kuesioner Penelitian	3-11
3.2.12 Penentuan Jumlah Sampel	3-12
3.2.13 Revisi Kuesioner Penelitian	3-13
3.2.14 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-13
3.2.15 Pengujian Validitas Instrumen	3-13
3.2.16 Pengujian Reliabilitas Instrumen	3-14

3.2.17 Pengolahan Data	3-15
3.2.18 Analisis	3-22
3.2.19 Usulan	3-23
3.2.20 Kesimpulan dan Saran	3-23

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan <i>Laundry Michi</i>	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-2
4.1.3 Jumlah Karyawan	4-2
4.2 Kuesioner Pendahuluan	4-3
4.2.1 Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-3
4.3 Kuesioner Penelitian	4-5
4.3.1 Hasil Kuesioner Penelitian	4-6

BAB 5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	5-3
5.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan ..	5-4
5.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Performansi ...	5-6
5.3 Pengujian <i>Correspondence Analysis (CA)</i>	5-8
5.4 Pengujian <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	5-15
5.5 Pengujian Hipotesis	5-20
5.6 Analisis Gabungan Antara CA, IPA, dan Uji Hipotesis	5-23
5.7 Pengolahan Data <i>Segmentation, Targetting, dan Positioning</i>	5-28
5.7.1 <i>Segmentation</i>	5-28
5.7.2 <i>Targetting</i>	5-36
5.7.2 <i>Positioning</i>	5-36
5.8 Usulan.....	5-37

5.8.1 Usulan Prioritas Perbaikan 1	5-38
5.8.2 Usulan Prioritas Perbaikan 2	5-41
5.8.3 Usulan Prioritas Perbaikan 3	5-46
5.8.4 Usulan Prioritas Perbaikan 4	5-48
5.8.5 Usulan Prioritas Perbaikan 5	5-51
5.8.6 Usulan Prioritas Perbaikan 6	5-55
5.8.7 Usulan Prioritas Perbaikan 7	5-61
5.8.8 Usulan Prioritas Perbaikan 8	5-64

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-9

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DATA RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel-Variabel Penelitian	3-7
3.2	Variabel Penelitian	3-8
3.3	Segmentasi <i>Laundry</i> Michi Babakan Jeruk	3-21
3.4	Segmentasi <i>Laundry</i> Michi Babakan Jeruk (Lanjutan)	3-22
3.5	Rangkuman hasil CA, IPA, dan Uji Hipotesis	3-24
4.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-3
4.2	Hasil Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)	4-4
4.3	Hasil Data Pesaing Kuesioner Pendahuluan	4-4
4.4	Segmentasi Berdasarkan Usia	4-5
4.5	Segmentasi Berdasarkan Pekerjaan.....	4-5
4.6	Segmentasi Berdasarkan Mengetahui <i>Laundry</i> Michi	4-5
4.7	Segmentasi Berdasarkan Biaya Satu Kali <i>Laundry</i> Kiloan.....	4-6
4.8	Segmentasi Berdasarkan Biaya Satu Kali <i>Laundry Express</i>	4-6
4.9	Segmentasi Berdasarkan Biaya Satu Kali <i>Laundry Dry Clean</i>	4-6
4.10	Segmentasi Berdasarkan Kondisi Menggunakan Jasa <i>Laundry</i>	4-7
4.11	Segmentasi Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa <i>Laundry</i> .	4-7
4.12	Segmentasi Berdasarkan Jenis Jasa Yang Sering Digunakan	4-7
4.13	Segmentasi Berdasarkan Barang Yang Sering Dilaundry	4-7
4.14	Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan	4-8
4.15	Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Performansi	4-8
4.16	Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Performansi (Lanjutan)	4-9
4.17	Hasil Kuesioner Penelitian Peringkat <i>Laundry</i>	4-9
5.1	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan	5-2
5.2	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan (Lanjutan)	5-3
5.3	Hasil SPSS Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-3
5.4	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Performansi	5-4
5.5	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Performansi (Lanjutan)	5-5

5.6	Hasil SPSS Pengujian Reliabilitas Tingkat Performansi	5-5
5.7	Jumlah Responden Dalam Penilaian Peringkat Tiap Variabel.....	5-6
5.8	Variabel Keunggulan <i>Laundry Michi</i>	5-8
5.9	Variabel Tertinggal <i>Laundry Michi</i>	5-9
5.10	Rata-rata Tingkat Performansi dan Tingkat Kepentingan.....	5-10
5.11	Variabel-variabel di Kuadran 1	5-11
5.12	Variabel-variabel di Kuadran 2	5-12
5.13	Variabel-variabel di Kuadran 3	5-13
5.14	Variabel-variabel di Kuadran 4	5-13
5.15	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Kepuasan	5-15
5.16	Skala Prioritas Perbaikan	5-17
5.17	Variabel Skala Prioritas.....	5-18
5.18	Rangkuman Hasil Segmentasi.....	5-29
5.19	Rangkuman Hasil Target Pasar	5-30

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Metodologi Penulisan.....	3-1
3.2	Metodologi Penulisan (Lanjutan).....	3-2
3.3	Metodologi Penulisan (Lanjutan).....	3-3
3.4	Metodologi Penulisan (Lanjutan).....	3-4
3.5	Diagram Cartesius	3-17
3.6	Grafik Uji Hipotesis	3-20
4.1	Struktur Organisasi <i>Laundry Michi Babakan Jeruk</i>	4-2
5.1	Grafik <i>Correspondence Analysis</i>	5-7
5.2	Grafik Pengukuran Jarak <i>Correspondence Analysis</i>	5-8
5.3	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	5-11
5.4	Grafik Uji Hipotesis	5-16
5.5	<i>Pie Chart</i> Usia.....	5-22
5.6	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan	5-22
5.7	<i>Pie Chart</i> Mengetahui <i>Laundry Michi</i>	5-23
5.8	<i>Pie Chart</i> Biaya Satu Kali <i>Laundry Kiloan</i>	5-24
5.9	<i>Pie Chart</i> Biaya Satu Kali <i>Laundry Express</i>	5-24
5.10	<i>Pie Chart</i> Biaya Satu Kali <i>Laundry Dry Clean</i>	5-25
5.11	<i>Pie Chart</i> Kondisi Menggunakan Jasa <i>Laundry</i>	5-26
5.12	<i>Pie Chart</i> Frekuensi Menggunakan Jasa <i>Laundry/</i> bulan	5-26
5.13	<i>Pie Chart</i> Jenis Jasa yang Sering Digunakan.....	5-27
5.14	<i>Pie Chart</i> Barang yang Sering DiLaundry	5-28
5.15	Ilustrasi Tempat Kerja <i>Laundry Michi</i>	5-36
5.16	Ilustrasi 1 Tampilan Tempat <i>Laundry Michi</i>	5-37
5.17	Ilustrasi 2 Tampilan Tempat <i>Laundry Michi</i>	5-37
5.18	Ilustrasi Tempat Parkir Memadai	5-38
5.19	<i>Lable Tag</i> & Penembak <i>Lable Tag</i>	5-39

5.20	Ilustrasi Tampilan Tempat <i>Laundry</i> Michi	5-43
5.21	Papan Nama <i>Laundry</i> Michi	5-44
5.22	Usulan Kursi Tempat Menunggu untuk <i>Laundry</i> Michi.....	5-47
5.23	Mesin Kasir	5-50
5.24	Aksesoris Pengenal Karyawan	5-52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Lembar Komentar Seminar Proposal	2
2.	Lembar Bimbingan Tugas Akhir	6
3.	Lembar Komentar Seminar Isi	8
4.	Kuesioner Pendahuluan	14
5.	Kuesioner Penelitian	16
6.	Tabel Normal / Z	20
7.	Tabel Nilai r	21
8.	Lembar Komentar Validitas Konstruk	24
9.	Data Mentah Tingkat Kepentingan	27
10.	Data Mentah Tingkat Performansi	28
11.	Data Mentah Peringkat	29
12.	Lembar Komentar Sidang Tugas Akhir	31