

## ABSTRAK

Rumah Makan Dapur Sari Laut merupakan rumah makan yang berlokasi di Jalan Jawa no. 54, Bandung. Permasalahan yang terjadi adalah penghasilan yang didapat RM Dapur Sari Laut selama 3 bulan belum mencapai target yang ditetapkan oleh pemilik yaitu sebesar Rp 2.000.000,00 per bulan atau Rp 6.000.000,00 per 3 bulan. Penghasilan rumah makan dari bulan Februari-April 2015 hanya mencapai Rp 4.265.000,00. Hal ini disebabkan karena RM Dapur Sari Laut masih belum dikenal oleh masyarakat sekitar.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan, mengetahui tingkat kinerja RM Dapur Sari Laut pada saat ini, mengetahui *Segmentation, Targetting, dan Positioning*, mengetahui strategi bisnis apa yang sebaiknya dilakukan, mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi kekuatan dan kelemahan dari RM Dapur Sari Laut serta peluang dan ancaman dari lingkungan, dan memberikan usulan strategi pemasaran yang dapat diterapkan di RM Dapur Sari Laut.

Variabel penelitian disusun berdasarkan segmentasi, bauran pemasaran, dan variabel eksternal. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan kepada 32 responden dan diolah menggunakan persentase. Variabel di kuesioner pendahuluan yang lolos uji digunakan untuk menjadi dasar kuesioner penelitian. Kuesioner penelitian dibuat berdasarkan hasil dari kuesioner pendahuluan dan uji validitas konstruk. Kuesioner penelitian berisi pertanyaan tentang profil responden, tingkat kepentingan, dan tingkat kinerja. Kuesioner disebarkan sebanyak 110 kuesioner dengan metode *purposive sampling* kepada responden yang pernah makan di RM Dapur Sari Laut minimal 1 kali. Wawancara dilakukan kepada pemilik RM Dapur Sari Laut untuk mengetahui faktor eksternal yang akan digunakan di matriks EFE.

Pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui posisi dari setiap variabel-variabel penelitian berdasarkan persepsi dari responden mengenai tingkat kepentingan dan tingkat performansi setiap variabel penelitian. Hasil dari pengolahan IPA pada kuadran I (kelemahan) dan kuadran II (kekuatan) menjadi input untuk matriks IFE sedangkan input EFE berasal dari hasil wawancara. Nilai dari matriks IFE dan EFE diplot ke dalam grafik sumbu x dan y menghasilkan matriks Internal-Eksternal untuk mengetahui strategi bisnis yang sebaiknya dilakukan RM Dapur Sari Laut. Faktor-faktor pada matriks IFE dan EFE digunakan kembali pada matriks SWOT untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Usulan yang dihasilkan dari matriks SWOT dipilih berdasarkan kesesuaian dari strategi yang dihasilkan pada matriks internal-eksternal yaitu strategi *growth*.

Hasil dari *targeting* untuk RM Dapur Sari Laut yaitu tinggal di Bandung Tengah, usia 24-40 tahun, sudah bekerja, penghasilan diatas Rp 5.000.000, uang yang dikeluarkan Rp 20.000-Rp 60.000, makanan yang biasa dipesan ikan dan udang, makanan kegemaran *sea food* dan *sundanese food*.

Usulan yang diberikan untuk RM Dapur Sari Laut adalah melakukan inovasi produk terus-menerus, mencari cara untuk mengurangi waktu proses pembakaran ikan, bekerja sama dengan GO-JEK untuk menyediakan layanan *delivery*, melakukan efisiensi sumber daya, membuat menu paket murah, dan membuat layanan *catering*.

## DAFTAR ISI

### COVER

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-1
1.3 Pembatasan Masalah .....	1-2
1.4 Perumusan Masalah .....	1-2
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-3
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Barang dan Jasa .....	2-1
2.1.1 Pengertian Jasa .....	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa .....	2-2
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	2-5
2.3 Populasi dan Sampel .....	2-7
2.4 Teknik Sampling .....	2-7
2.5 Ukuran Sampel .....	2-11
2.6 Skala .....	2-12
2.7 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-15
2.8 Pengujian Validitas Instrumen .....	2-16
2.9 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-18

2.10 Pemasaran.....	2-19
2.11 Bauran Pemasaran .....	2-20
2.12 <i>Segmentation, Targetting, dan Positioning</i> .....	2-21
2.13 Konsep Strategi.....	2-24
2.14 Tipe Strategi .....	2-24
2.15 Elemen Pokok Strategi .....	2-25
2.16 Tahapan Perencanaan Strategis .....	2-25
2.17 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	2-26
2.18 Matriks <i>Internal Factor Evaluation</i> .....	2-29
2.19 Matriks <i>External Factor Evaluation</i> .....	2-30
2.20 Matriks <i>Internal-External</i> .....	2-31
2.21 Matriks TOWS atau SWOT .....	2-35

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1
3.2 Penelitian Pendahuluan .....	3-5
3.3 Identifikasi Masalah .....	3-5
3.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	3-6
3.5 Perumusan Masalah.....	3-6
3.6 Tujuan Penelitian.....	3-6
3.7 Tinjauan Pustaka.....	3-7
3.8 Identifikasi Variabel Penelitian .....	3-7
3.9 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-9
3.10 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....	3-10
3.11 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan .....	3-10
3.12 Menyusun Kuesioner Penelitian.....	3-10
3.13 Uji Validitas Konstruksi .....	3-11
3.14 Penentuan Jumlah Sampel .....	3-11
3.15 Menyebarkan Kuesioner Penelitian.....	3-12
3.16 Pengujian Validitas .....	3-13
3.17 Pengujian Reliabilitas .....	3-13

3.18	Menyusun Pedoman Wawancara.....	3-14
3.19	Wawancara .....	3-15
3.20	Pengumpulan Data.....	3-15
3.21	Pengolahan Data .....	3-15
3.22	Analisis .....	3-22
3.23	Usulan .....	3-23
3.24	Kesimpulan dan Saran .....	3-23

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

4.1	Data Umum Perusahaan (Rumah Makan Dapur Sari Laut) .....	4-1
4.1.1	Sejarah Rumah Makan Dapur Sari Laut .....	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi RM Dapur Sari Laut .....	4-2
4.1.3	Profil Rumah Makan Dapur Sari Laut .....	4-3
4.2	Kuesioner Pendahuluan .....	4-4
4.3	Kuesioner Penelitian .....	4-6
4.3.1	Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian Bagian I .....	4-6
4.3.2	Kuesioner Penelitian Bagian II .....	4-9
4.4	Wawancara dan Observasi Pesaing .....	4-12
4.4.1	Wawancara.....	4-12
4.4.2	Observasi Pesaing .....	4-15

#### **BAB 5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA**

5.1	Kuesioner Pendahuluan .....	5-1
5.2	Kuesioner Penelitian .....	5-3
5.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	5-3
5.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja .....	5-6
5.3	Pengolahan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	5-8
5.4	Pengolahan STP ( <i>Segmentation, Targetting, Positioning</i> ).....	5-13
5.4.1	<i>Segmentation</i> .....	5-13
5.4.2	<i>Targetting</i> .....	5-19
5.4.3	<i>Positioning</i> .....	5-20

5.5	Pengolahan Matriks IE ( <i>Internal-Eksternal</i> ) dan Matriks SWOT.....	5-22
5.5.1	Matriks IFE ( <i>Internal Factor Evaluation</i> ).....	5-22
5.5.2	Matriks EFE ( <i>External Factor Evaluation</i> ).....	5-23
5.5.3	Matriks Internal-Eksternal .....	5-24
5.5.4	Matriks SWOT.....	5-25
5.5.5	Hubungan Matriks IE dan Matriks SWOT .....	5-31
5.6	Usulan .....	5-32

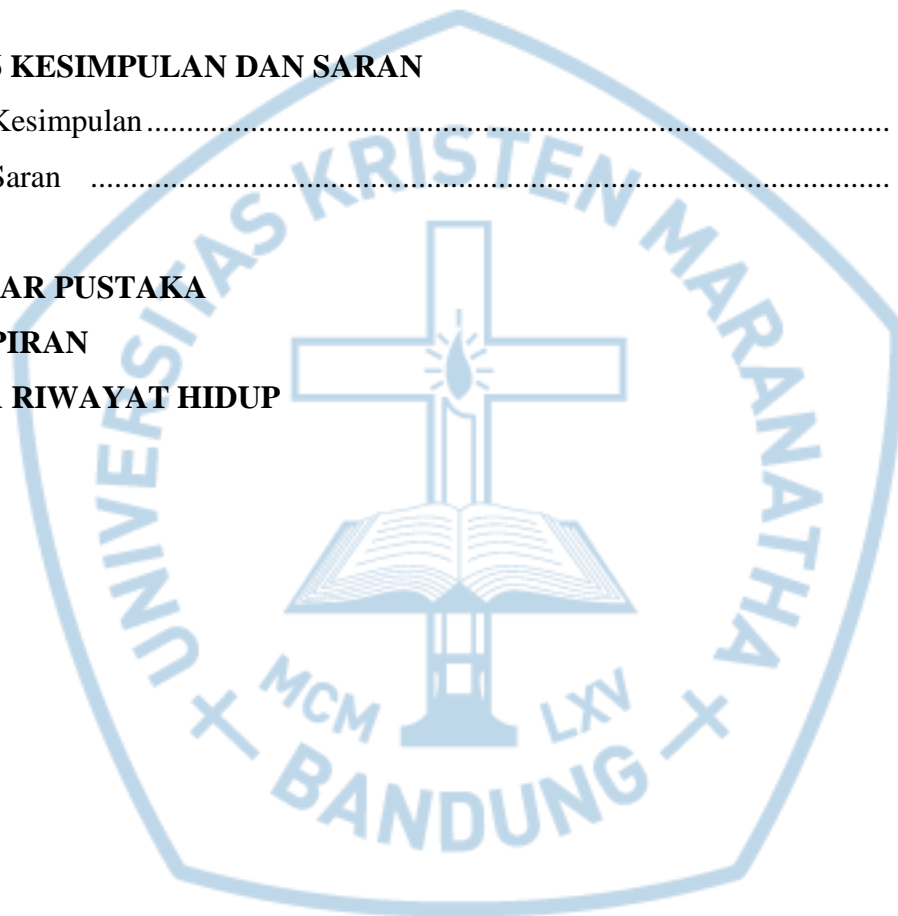
## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran .....	6-5

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DATA RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Matriks SWOT .....	2-36
3.1	Variabel Segmentasi.....	3-7
3.2	Variabel Bauran Pemasaran .....	3-8
3.3	Variabel Eksternal .....	3-9
3.4	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....	3-10
3.5	Pengelompokan <i>rating</i> IFE .....	3-18
4.1.	Hasil Kuesioner Pendahuluan .....	4-4
4.2.	Hasil Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan) .....	4-5
4.3.	Faktor Lain yang Dianggap Penting Menurut Konsumen .....	4-5
4.4.	Tempat Tinggal .....	4-6
4.5.	Jenis Kelamin .....	4-6
4.6.	Usia .....	4-6
4.7.	Pekerjaan .....	4-6
4.8.	Uang Saku .....	4-7
4.9.	Penghasilan .....	4-7
4.10.	Uang yang Dikeluarkan per Kali Datang .....	4-7
4.11.	Alasan Makan di RM Dapur Sari Laut .....	4-7
4.12.	Jumlah Kunjungan .....	4-8
4.13.	Kunjungan Dilakukan Bersama .....	4-8
4.14.	Jam Kunjungan.....	4-8
4.15.	Transportasi yang Digunakan .....	4-8
4.16.	Informasi RM Dapur Sari Laut .....	4-8
4.17.	Makanan yang Biasa Dipesan .....	4-9
4.18.	Makanan Kegemaran.....	4-9
4.19.	Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan .....	4-9
4.20.	Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan (Lanjutan) .....	4-10
4.21.	Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Performansi .....	4-11

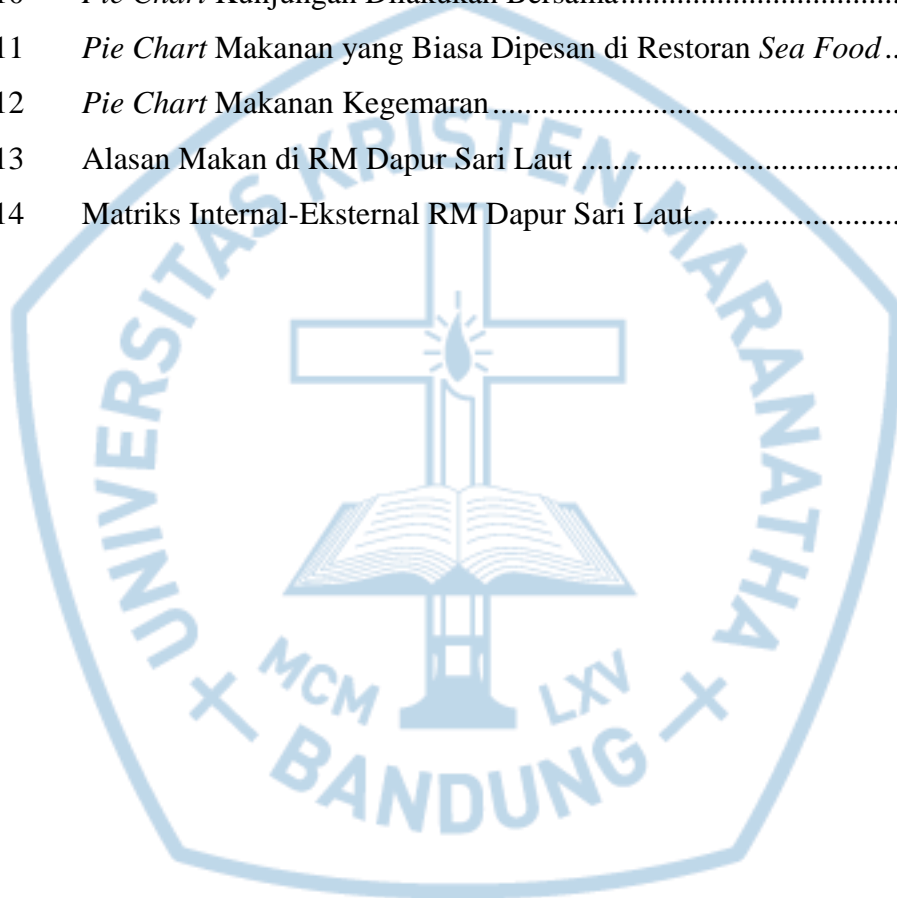
5.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan .....	5-1
5.2	Hasil Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan) .....	5-2
5.3	Faktor Lain yang Dianggap Penting Oleh Konsumen .....	5-3
5.4	Perhitungan nilai r tabel .....	5-4
5.5	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan .....	5-5
5.6	Hasil SPSS Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	5-6
5.7	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kinerja.....	5-7
5.8	Hasil SPSS Pengujian Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	5-8
5.9	Rata-Rata Tingkat Performansi dan Tingkat Kepentingan .....	5-8
5.10	Rata-Rata Tingkat Performansi dan Tingkat Kepentingan (Lanjutan) .....	5-9
5.11	Atribut-Atribut di Kuadran I IPA.....	5-11
5.12	Atribut-Atribut di Kuadran II IPA .....	5-11
5.13	Atribut-Atribut di Kuadran II IPA (Lanjutan) .....	5-12
5.14	Atribut-Atribut di Kuadran III IPA .....	5-12
5.15	Atribut-Atribut di Kuadran IV IPA.....	5-13
5.16	<i>Targeting</i> RM. Dapur Sari Laut .....	5-19
5.17	Nilai Rata-Rata Tingkat Performansi Faktor Internal .....	5-22
5.18	Pengelompokan <i>rating</i> IFE .....	5-23
5.19	<i>Internal Factor Evaluation</i> RM Dapur Sari Laut.....	5-23
5.20	<i>External Factor Evaluation</i> RM Dapur Sari Laut.....	5-23
5.21	Matriks SWOT RM Dapur Sari Laut .....	5-25
5.22	Matriks SWOT RM Dapur Sari Laut (Lanjutan) .....	5-26
5.23	Matriks SWOT RM Dapur Sari Laut (Lanjutan 2) .....	5-27
5.24	Analisis Gabungan .....	5-32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik <i>Sampling</i> .....	2-8
2.2	Kerangka Formulasi Strategis .....	2-26
2.3	Diagram Kartesius IPA .....	2-28
2.4	Matriks IFE .....	2-30
2.5	Matriks EFE .....	2-31
2.6	Matriks IE.....	2-32
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian .....	3-1
3.2	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan) .....	3-2
3.3	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan 2) .....	3-3
3.4	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan 3) .....	3-4
3.5	Matriks IPA .....	3-17
3.6	Matriks IFE .....	3-18
3.7	Matriks EFE .....	3-20
3.8	Matriks IE.....	3-21
3.9	Matriks SWOT .....	3-22
4.1	SO Rumah Makan Dapur Sari Laut .....	4-2
4.2	Tampak Depan RM Dapur Sari Laut .....	4-3
4.3	Bagian Dalam RM Dapur Sari Laut.....	4-3
4.4	<i>Double Steak</i> .....	4-15
4.5	Suasana di <i>Double Steak</i> .....	4-16
4.6	Restoran <i>Praoe Sea Food</i> .....	4-16
4.7	Suasana di Restoran <i>Praoe Sea Food</i> .....	4-17
4.8	Halaman Restoran <i>Praoe Sea Food</i> .....	4-17
4.9	Rumah Makan Sari Rasa ( <i>Sambel Hejo</i> ).....	4-18
4.10	Suasana di Rumah Makan Sari Rasa ( <i>Sambel Hejo</i> ).....	4-18
5.1	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> .....	5-10
5.2	<i>Pie Chart</i> Tempat Tinggal Konsumen .....	5-13



5.3	<i>Pie Chart</i> Usia Konsumen .....	5-14
5.4	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan Konsumen .....	5-14
5.5	<i>Pie Chart</i> Uang Saku Konsumen .....	5-15
5.6	<i>Pie Chart</i> Penghasilan Konsumen .....	5-15
5.7	<i>Pie Chart</i> Pengeluaran di RM Dapur Sari Laut .....	5-16
5.8	<i>Pie Chart</i> Informasi tentang RM Dapur Sari Laut.....	5-16
5.9	<i>Pie Chart</i> Transportasi yang Digunakan.....	5-17
5.10	<i>Pie Chart</i> Kunjungan Dilakukan Bersama.....	5-17
5.11	<i>Pie Chart</i> Makanan yang Biasa Dipesan di Restoran <i>Sea Food</i> ...	5-18
5.12	<i>Pie Chart</i> Makanan Kegemaran.....	5-18
5.13	Alasan Makan di RM Dapur Sari Laut .....	5-21
5.14	Matriks Internal-Eksternal RM Dapur Sari Laut.....	5-25



## 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.	Lembar Komentar Sidang Tugas Akhir .....	31

