

## ABSTRAK

*Foodcourt* Dago 109 merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak dalam usaha jual beli makanan dan minuman yang berdiri pada tahun 2011 dan berada di Jl. Ir.H.Djuanda No.109, Bandung. Seiring dengan berjalannya waktu, saat ini muncul pesaing-pesaing yang mengakibatkan *foodcourt* Dago 109 tidak mampu bersaing dengan pesaingnya. Hal tersebut ditunjukkan, *foodcourt* Dago 109 mengalami penurunan penjualan sebesar 42% yang diakibatkan oleh berpindahnya konsumen ke tempat lain serta prosedur pelayanan yang masih belum memuaskan, hal ini dapat dilihat dari keluhan konsumen terhadap prosedur pelayanan pada pihak *foodcourt* Dago 109. Pihak *foodcourt* Dago 109 perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan pihak *foodcourt* Dago 109 jika dibanding dengan pesaingnya untuk dapat memenangkan persaingan.

Variabel dalam penelitian ini menggunakan konsep STP (*Segmentation, Targeting, Positioning*) serta bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*). Pengolahan data yang digunakan adalah *Correspondence Analysis* (CA). Tujuan dari CA adalah untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan *foodcourt* Dago 109 terhadap pesaing utamanya berdasarkan persepsi konsumen. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan kuesioner.

Kuesioner penelitian yang disebarakan kepada 100 responden menggunakan teknik sampling *Purposive Sampling*. Penyebaran kuesioner ditujukan kepada responden yang pernah makan di *foodcourt* Dago 109 serta responden yang pernah makan di Dapur Kita sebagai pesaing. Kuesioner terdiri dari 3 bagian, bagian 1 untuk menentukan profil dan karakteristik responden yang mendasari *segmentasi, targeting* dan *positioning* dan bagian 2 mengenai ranking untuk setiap atribut menurut konsumen, diolah dengan menggunakan *Correspondence Analysis* (CA) dan bagian 3 berisi tentang prosedur pelayanan, diolah untuk membuat usulan prosedur pelayanan yang baru pada *foodcourt* Dago 109.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, hasil CA yang diperoleh adalah 12 variabel yang unggul dan 17 variabel tertinggal. *Targeting foodcourt* Dago 109 adalah konsumen yang berumur 18 – 40 tahun, yang tinggal dikawasan Bandung Barat, Bandung Utara dan Bandung Timur. *Tag line* yang diusulkan kepada *foodcourt* Dago 109 adalah “*Eat and Be Satisfied*”.

Dari hasil penelitian yang ada, diberikan usulan strategi untuk *foodcourt* Dago 109 berdasarkan penggabungan usulan perbaikan IPA dan Uji Hipotesis Ketidakpuasaan pada saat Kerja Praktek dan CA, yang mana untuk dapat memenangkan persaingan, diantaranya: memberikan kemudahan dalam hal pembayaran seperti *Debit card, Credit card, Tunai* atau Non Tunai, sehingga konsumen bisa cepat dan mudah melakukan pembayaran., memberikan potongan harga pada saat *event-event* tertentu agar bisa menarik minat konsumen, memberikan daya tarik iklan dimedia sosial seperti promo melalui *facebook* dan *twitter*, dan membuat website dari *foodcourt* Dago 109, serta membuat group BBM, agar dapat diketahui oleh konsumen, memberikan daya tarik iklan dimedia cetak (brosur, selebaran), serta memberikan pelayanan *Delivery Order*. Selain itu berdasarkan analisis pelayanan, prosedur pelayanan *foodcourt* Dago 109 dilengkapi dengan usulan pembuatan prosedur pelayanan yang baru.

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>JUDUL</b> .....                                  | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                      | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI</b> .....   | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> ..... | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                             | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                           | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                          | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                        | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>                            |             |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                    | 1-1         |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                      | 1-2         |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                        | 1-2         |
| 1.4 Perumusan Masalah .....                         | 1-3         |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                         | 1-3         |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                      | 1-3         |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>                       |             |
| 2.1 Pemasaran.....                                  | 2-1         |
| 2.1.1 Konsep Pemasaran .....                        | 2-1         |
| 2.1.2 Sistem Pemasaran .....                        | 2-3         |
| 2.2 Bauran Pemasaran.....                           | 2-3         |
| 2.3 Teknik dan Pengumpulan Data.....                | 2-8         |
| 2.4 Populasi dan Sampel .....                       | 2-10        |
| 2.4.1 Populasi.....                                 | 2-10        |
| 2.4.2 Sampel.....                                   | 2-11        |
| 2.5 Teknik Sampling.....                            | 2-11        |
| 2.5.1 <i>Probability Sampling</i> .....             | 2-12        |

|        |   |      |
|--------|---|------|
| 2.5.2  | <i>Nonprobability Sampling</i> .....                      | 2-13 |
| 2.6    | Menentukan Ukuran Sampel .....                            | 2-14 |
| 2.7    | Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....            | 2-15 |
| 2.7.1  | Macam-Macam Skala Pengukuran.....                         | 2-15 |
| 2.7.2  | Tipe Skala Pengukuran.....                                | 2-16 |
| 2.7.3  | Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....                 | 2-18 |
| 2.8    | Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....       | 2-18 |
| 2.8.1  | Pengujian Validitas Instrumen.....                        | 2-18 |
| 2.8.2  | Pengujian Reliabilitas Instrumen.....                     | 2-20 |
| 2.9    | <i>Correspondence Analysis</i> .....                      | 2-21 |
| 2.10   | Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....                          | 2-22 |
| 2.11   | Matriks <i>IMPORTANT &amp; PERFORMANCE ANALYSIS</i> ..... | 2-23 |
| 2.12   | <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i> .....         | 2-24 |
| 2.12.1 | <i>Segmentation</i> .....                                 | 2-24 |
| 2.12.2 | <i>Targeting</i> .....                                    | 2-25 |
| 2.12.3 | <i>Positioning</i> .....                                  | 2-26 |
| 2.13   | <i>Standard Operating Procedure</i> .....                 | 2-27 |

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

|      |   |     |
|------|---|-----|
| 3.1  | <i>Flowchart</i> penelitian.....                          | 3-1 |
| 3.2  | Penelitian Pendahuluan.....                               | 3-4 |
| 3.3  | Tinjauan Pustaka.....                                     | 3-4 |
| 3.4  | Identifikasi Masalah .....                                | 3-4 |
| 3.5  | Pembatasan Masalah dan Asumsi .....                       | 3-4 |
| 3.6  | Perumusan Masalah .....                                   | 3-5 |
| 3.7  | Tujuan Penelitian.....                                    | 3-5 |
| 3.8  | Hasil Kerja Praktek.....                                  | 3-5 |
| 3.9  | Penyusunan Variabel Penelitian Baru.....                  | 3-6 |
| 3.10 | Penentuan Skala Pengukuran Kuesioner.....                 | 3-8 |
| 3.11 | Penentuan Teknik Sampling.....                            | 3-8 |
| 3.12 | Penyusunan Kues Penelitian & Kues Prosedur Pelayanan..... | 3-8 |

|  |      |
|--|------|
| 3.13 Penentuan Jumlah Sampel Kues Penelitian.....                | 3-9  |
| 3.14 Validasi Konstruk.....                                      | 3-9  |
| 3.15 Penyebaran Kues Penelitian & Kues Prosedur Pelayanan.....   | 3-9  |
| 3.16 Pengolahan Data.....  | 3-10 |
| 3.17 Analisis.....   | 3-10 |
| 3.17.1 Analisis STP.....   | 3-10 |
| 3.17.2 Analisis Gabungan IPA, Uji Hipotesis Ketidakpuasan dan CA | 3-11 |
| 3.17.3 Analisis Prosedur Pelayanan.....                          | 3-11 |
| 3.18 Usulan Gabungan.....  | 3-12 |
| 3.19 Kesimpulan dan Saran.....                                   | 3-12 |

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

|  |      |
|--|------|
| 4.1 Data Umum Perusahaan .....                   | 4-1  |
| 4.2 Deskripsi <i>Foodcourt</i> Dago 109.....     | 4-1  |
| 4.3 Hasil Kerja Praktek.....                     | 4-3  |
| 4.4 Penelitian Pendahuluan.....                  | 4-7  |
| 4.5 Pernyataan Variabel Penelitian.....          | 4-8  |
| 4.6 Rangkuman Kuesioner Penelitian Bagian 1..... | 4-9  |
| 4.7 Rangkuman Kuesioner Penelitian Bagian 2..... | 4-10 |

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

|  |      |
|--|------|
| 5.1 Pengujian Validitas Konstruk.....                            | 5-1  |
| 5.2 Pengolahan Data.....   | 5-2  |
| 5.3 Data Responden.....  | 5-3  |
| 5.3.1 <i>Segmentation</i> .....                                  | 5-3  |
| 5.3.2 <i>Targeting</i> .....                                     | 5-9  |
| 5.3.3 <i>Positioning</i> .....                                   | 5-10 |
| 5.4 <i>Correspondence Analysis</i> .....                         | 5-10 |
| 5.5 Analisis dan Usulan Gabungan IPA, Uji Hipotesis, dan CA..... | 5-17 |
| 5.6 Analisis Prosedur Pelayanan.....                             | 5-29 |

5.7 Usulan *Standard Operating Procedure* Foodcourt Dago 109.....5-31

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan ..... 6-1  
6.2 Saran ..... 6-7

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

| <u>Tabel</u>          | <u>Judul</u>  | <u>Judul</u> |
|-----------------------|---|--------------|
| <b><u>Halaman</u></b> |   |              |
| <b>Tabel 3.1</b>      | Kisi – Kisi Kuesioner Penelitian Baru                       | 3-7          |
| <b>Tabel 3.2</b>      | Tabel Analisis Gabungan                                     | 3-11         |
| <b>Tabel 4.1</b>      | Variabel Di Kuadran I                                       | 4-4          |
| <b>Tabel 4.2</b>      | Variabel Di Kuadran II                                      | 4-4          |
| <b>Tabel 4.3</b>      | Variabel Di Kuadran III                                     | 4-5          |
| <b>Tabel 4.4</b>      | Variabel Di Kuadran IV                                      | 4-5          |
| <b>Tabel 4.5</b>      | Tabel Rangkuman IPA   | 4-6          |
| <b>Tabel 4.6</b>      | Tabel Urutan Perbaikan Variabel 7P                          | 4-7          |
| <b>Tabel 4.7</b>      | Variabel Kuesioner Penelitian                               | 4-8          |
| <b>Tabel 4.8</b>      | Lanjutan Variabel Kuesioner Penelitian                      | 4-9          |
| <b>Tabel 4.9</b>      | Data Kuesioner Penelitian Bagian I (KP)                     | 4-10         |
| <b>Tabel 4.10</b>     | Data Kuesioner Penelitian Bagian I (TA)                     | 4-11         |
| <b>Tabel 4.11</b>     | Data Rangkuman Peringkat Setiap Variabel                    | 4-12         |
| <b>Tabel 5.1</b>      | Variabel Penelitian Berdasarkan Validitas Konstruk          | 5-1          |
| <b>Tabel 5.2</b>      | Lanjutan Variabel Penelitian Berdasarkan Validitas Konstruk | 5-2          |
| <b>Tabel 5.3</b>      | Jenis Kelamin   | 5-3          |
| <b>Tabel 5.4</b>      | Usia Responden  | 5-3          |
| <b>Tabel 5.5</b>      | Tempat Tinggal  | 5-4          |
| <b>Tabel 5.6</b>      | Uang Saku   | 5-5          |
| <b>Tabel 5.7</b>      | Penghasilan   | 5-5          |
| <b>Tabel 5.8</b>      | Tujuan ke <i>Foodcourt</i>                                  | 5-6          |
| <b>Tabel 5.9</b>      | Hal Yang Mempengaruhi                                       | 5-7          |
| <b>Tabel 5.10</b>     | Bersama Siapa Datang  | 5-7          |
| <b>Tabel 5.11</b>     | Suasana Yang Diharapkan                                     | 5-8          |
| <b>Tabel 5.12</b>     | Hiburan Yang Diharapkan                                     | 5-9          |
| <b>Tabel 5.13</b>     | Tabel <i>Targetting</i>                                     | 5-9          |
| <b>Tabel 5.14</b>     | Jumlah Responden Unggul Tiap Variabel                       | 5-11         |

|                   |   |      |
|-------------------|---|------|
| <b>Tabel 5.15</b> | Perhitungan Jarak Grafik <i>Row and Columns Scores</i>          | 5-13 |
| <b>Tabel 5.16</b> | Lanjutan Perhitungan Jarak Grafik <i>Row and Columns Scores</i> | 5-14 |
| <b>Tabel 5.17</b> | Peringkat Variabel - Variabel                                   | 5-15 |
| <b>Tabel 5.18</b> | Variabel Kelemahan <i>Foodcourt</i> Dago 109                    | 5-16 |
| <b>Tabel 5.19</b> | Variabel Keunggulan <i>Foodcourt</i> Dago 109                   | 5-16 |
| <b>Tabel 5.20</b> | Variabel Perbaikan Berdasarkan IPA, Uji Hipotesis, CA           | 5-17 |
| <b>Tabel 5.21</b> | Variabel Berdasarkan Pembagian Jarak                            | 5-18 |
| <b>Tabel 5.22</b> | Tabel Skala Prioritas   | 5-19 |
| <b>Tabel 5.23</b> | Data Rangkuman Kuesioner Prosedur Pelayanan                     | 5-30 |





## DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul   | Hal  |
|--------|---|------|
| 3.1    | <i>Flowchart</i>  | 3-1  |
| 3.2    | <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan 1)               | 3-2  |
| 3.3    | <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan 2)               | 3-3  |
| 4.1    | Gambar Lokasi Depan <i>foodcourt</i>                              | 4-1  |
| 4.2    | Gambar Tempat Makan <i>foodcourt</i>                              | 4-2  |
| 4.3    | Gambar <i>stand foodcourt</i>                                     | 4-2  |
| 4.4    | Matriks IPA   | 4-3  |
| 5.1    | <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin                                    | 5-3  |
| 5.2    | <i>Pie Chart</i> Usia Responden                                   | 5-4  |
| 5.3    | <i>Pie Chart</i> Tempat Tinggal                                   | 5-4  |
| 5.4    | <i>Pie Chart</i> Uang Saku  | 5-5  |
| 5.5    | <i>Pie Chart</i> Penghasilan Per Bulan                            | 5-6  |
| 5.6    | <i>Pie Chart</i> Tujuan Datang ke <i>foodcourt</i>                | 5-6  |
| 5.7    | <i>Pie Chart</i> Hal Yang Mempengaruhi Datang ke <i>foodcourt</i> | 5-7  |
| 5.8    | <i>Pie Chart</i> Bersama Siapa Datang ke <i>foodcourt</i>         | 5-8  |
| 5.9    | <i>Pie Chart</i> Suasana Yang Diharapkan                          | 5-8  |
| 5.10   | <i>Pie Chart</i> Hiburan Yang Diharapkan                          | 5-9  |
| 5.11   | Grafik <i>Row and Columns Scores</i>                              | 5-13 |
| 5.12   | Gambaran Prosedur Pelayanan <i>Foodocurt</i> Dago 109             | 5-29 |
| 5.13   | Usulan Prosedur Pelayanan <i>Foodcourt</i> Dago 109               | 5-31 |
| 5.14   | Prosedur Pelayanan <i>Waiting List</i>                            | 5-32 |
| 6.1    | Usulan Prosedur Pelayanan <i>Foodcourt</i> Dago 109               | 6-4  |



## DAFTAR LAMPIRAN

| <u>Lampiran</u> |                      | <u>Judul</u> |
|-----------------|----------------------|--------------|
| <u>Halaman</u>  |                      |              |
| 1               | Kuesioner Penelitian | LA-1         |

