

## ABSTRAK

Chelsea Futsal adalah sebuah usaha yang bergerak di jasa penyewaan tempat futsal. Chelsea Futsal resmi dibuka pada bulan Februari 2014 dan beralamat di Jalan Cibogo Tengah No. 233, Bandung. Pada saat ini, tingkat penyewaan lapangan futsal di Chelsea Futsal mengalami penurunan pendapatan. Pada bulan Juni 2015 sampai bulan Mei 2016 pendapatannya menurun tiap bulannya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui atribut atau variabel yang dianggap penting oleh konsumen/pelanggan, mengetahui *Segmentation, Targetting* dan *Positioning*, mengetahui keunggulan dan ketidakunggulan dari Chelsea Futsal dibandingkan dengan tempat futsal pesaingnya, mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja Chelsea Futsal dari hasil penelitian yang dilakukan, mengetahui tingkat kepuasan konsumen, mengetahui strategi pemasaran yang harus dilakukan oleh pihak Chelsea Futsal.

Variabel penelitian disusun berdasarkan bauran pemasaran 7P yaitu *product, price, place, promotion, people, process*, dan *physical evidence*. Kemudian dilakukan uji validitas konstruk kepada 3 dosen manajemen. Penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan di Chelsea Futsal sebanyak 30 kuesioner, bertujuan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting oleh responden dan untuk mengetahui tempat futsal yang menjadi pesaing dari Chelsea Futsal, sehingga dari kuesioner pendahuluan diketahui pesaing dari Chelsea Futsal yaitu Futsal 76. Lalu dilakukan metode statistika deskriptif yang digunakan untuk menghitung besarnya persentase terhadap setiap atribut yang ada untuk mengetahui atribut mana saja yang dianggap penting dan tidak penting.

Kuesioner penelitian terdiri dari 3 bagian yaitu bagian profil responden, bagian tingkat kepentingan dan kinerja, serta *ranking* dari tempat futsal. Karena teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, maka penyebaran kuesioner ditujukan kepada responden yang bermain di Chelsea Futsal dan pernah bermain di Futsal 76 (minimal 2 kali bermain di masing-masing tempat). Kuesioner penelitian dibagikan kepada 110 orang. Metode pengolahan data menggunakan Statistika Deskriptif untuk mengetahui segmentasi dari konsumen. Uji Hipotesis untuk mengetahui perbandingan kinerja Chelsea Futsal dengan kepentingan konsumen. *Correspondence Analysis (CA)* untuk mengetahui perbandingan antara Chelsea Futsal dengan pesaingnya. *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui perbandingan dari tingkat kepentingan konsumen dengan kinerja perusahaan. Kemudian dilakukan prioritas usulan perbaikan berdasarkan perbandingan hasil dari CA, IPA dan Uji Hipotesis, sehingga diketahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan.

Target pasar Chelsea Futsal adalah Mahasiswa yang memiliki uang saku  $1 < \text{Uang Saku} \leq 2$  juta dengan jam bermain antara jam 18:00 – 23:00. *Positioning* adalah memposisikan diri sebagai tempat futsal layanan baik dengan harga ekonomis.

Usulan yang diberikan untuk Chelsea agar dapat bersaing dengan Futsal 76, didasarkan hasil pengolahan data dengan menggabungkan 3 metode yang telah disebutkan sebelumnya yang menghasilkan prioritas perbaikan. Usulan yang diberikan kepada Chelsea Futsal adalah memberikan pelatihan kepada karyawan agar sigap melayani konsumen serta melakukan perbaikan pada kekurangan yang ada, agar konsumen puas dengan kinerja Chelsea Futsal.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2. Identifikasi Masalah .....	1-3
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-3
1.4. Perumusan Masalah.....	1-4
1.5. Tujuan Penelitian.....	1-4
1.6. Sistematika Penulisan.....	1-5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Jasa .....	2-1
2.1.1 Definisi Jasa .....	2-1
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	2-1
2.1.3 Jenis-Jenis Jasa .....	2-2
2.2. Pemasaran .....	2-3
2.3. Kepuasan Pelanggan .....	2-3
2.4. Bauran Pemasaran .....	2-4
2.5. Jenis Penelitian .....	2-10
2.6. Metode Pengumpulan Data .....	2-11
2.7. Populasi dan Sampel.....	2-14
2.7.1 Teknik Sampling .....	2-14
2.7.2 Ukuran Sampel .....	2-19

2.8. Skala Pengukuran .....	2-20
2.9. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	2-23
2.9.1 Uji Validitas .....	2-23
2.9.1 Uji Reliabilitas .....	2-24
2.10. Tingkat Ketelitian dan Keyakinan .....	2-24
2.11. Uji Hipotesis .....	2-25
2.12. <i>Segmentation, Targetting, dan Positioning</i> .....	2-26
2.13. Analisis Tingkat Kepentingan dan Performansi (IPA) .....	2-28
2.14. <i>Correspondence Analysis</i> .....	2-31

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.2. Studi Pustaka .....	3-4
3.3. Identifikasi Masalah .....	3-4
3.4. Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	3-5
3.5. Perumusan Masalah.....	3-5
3.6. Tujuan Penelitian.....	3-5
3.7. Identifikasi Variabel Penelitian .....	3-6
3.8. Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	3-9
3.9. Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-9
3.10. Pengujian Validitas Konstruksi .....	3-10
3.11. Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-11
3.12. Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-11
3.13. Penentuan Teknik Sampling dan Jumlah Sampel .....	3-11
3.14. Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	3-12
3.15. Uji Validitas .....	3-13
3.16. Uji Reliabilitas .....	3-13
3.17. Pengolahan Data .....	3-14
3.18. Melakukan Analisis .....	3-20
3.19. Usulan .....	3-22
3.20. Kesimpulan dan Saran .....	3-22

<b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA</b>	
4.1. Data Umum Perusahaan .....	4-1
4.1.1. Sejarah Singkat Pendirian Chelsea Futsal .....	4-1
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	4-1
4.1.3. Deskripsi Pekerjaan .....	4-2
4.2. Uji Validitas Konstruksi .....	4-2
4.3. Kuesioner Pendahuluan .....	4-3
4.3.1. Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan .....	4-3
4.4. Kuesioner Penelitian.....	4-4
 <b>BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS</b>	
5.1. Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.....	5-1
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	5-3
5.3. Analisis <i>Segmentation, Targetting, dan Positioning</i> .....	5-11
5.4. Uji <i>Correspondence Analysis (CA)</i> .....	5-18
5.5. Uji <i>Importance / Performance Analysis (IPA)</i> .....	5-24
5.5.1 Rangkuman Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> ....	5-28
5.6. Uji Hipotesis .....	5-31
5.7. Analisis Gabungan dan Usulan Perbaikan .....	5-34
 <b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	6-1
6.2. Saran.....	6-9
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	 xv
<b>KOMENTAR DOSEN PENGUJI</b>	xvi
<b>DATA PENULIS</b>	xvii
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
1.1	Pendapatan Chelsea Futsal	1-2
3.1	Variabel Penelitian	3-7
3.2	Kategori Segmentasi Demografis	3-8
3.3	Kategori Segmentasi Psikografis	3-8
3.4	Analisis gabungan CA, IPA, dan Uji Hipotesis	3-21
4.1	Data Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-3
4.2	Tempat futsal yang menjadi pesaing Chelsea Futsal	4-4
4.3	Profil Konsumen Berdasarkan Usia	4-4
4.4	Profil Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	4-4
4.5	Profil Konsumen Berdasarkan Domisili	4-5
4.6	Profil Konsumen Berdasarkan Penghasilan	4-5
4.7	Profil Konsumen Berdasarkan Uang Saku Pelajar/Mahasiswa	4-5
4.8	Profil Konsumen Berdasarkan Mengetahui Chelsea Futsal	4-5
4.9	Profil Konsumen Media Sosial Yang Sering digunakan	4-6
4.10	Profil Konsumen Frekuensi Bermain Futsal /Bulan	4-6
4.11	Profil Konsumen Berdasarkan Waktu Bermain Futsal	4-6
4.12	Profil Konsumen Berdasarkan Status di Chelsea Futsal	4-6
4.13	Hasil Kuesioner Penelitian Bagian II	4-7
5.1	Tabel rangkuman penyebaran kuesioner pendahuluan (1)	5-1
5.1	Tabel rangkuman penyebaran kuesioner pendahuluan (2)	5-2
5.2	Atribut yang dianggap tidak penting oleh responden	5-2
5.3	Atribut yang tidak valid berdasarkan hasil uji validasi	5-10
5.4	Rangkuman hasil <i>Segmentation</i>	5-17
5.5	Data metode CA	5-19
5.6	Rangkuman hasil Jarak	5-22
5.7	Rangkuman hasil pengumpulan data	5-25
5.8	Rangkuman hasil Rata-rata	5-26

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
5.9	Rangkuman hasil IPA	5-28
5.10	Kuadran II Metode IPA	5-29
5.11	Kuadran I Metode IPA	5-29
5.12	Kuadran III Metode IPA	5-30
5.13	Kuadran IV Metode IPA	5-30
5.14	Hasil Metode Uji Hipotesis	5-31
5.15	Analisis Gabungan	5-35
5.16	Atribut 9 berdasarkan metode Segmentasi	5-45
6.1	Rangkuman hasil <i>Segmentation</i>	6-3



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
1.1	Grafik Pendapatan per Bulan Chelsea Futsal	1-1
2.1	Grafik Wilayah Kritis Uji Z	2-26
2.2	Diagram <i>Kartesianus</i>	2-30
3.1	<i>Flowchart</i> Sistematika Penelitian (1)	3-1
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (2)	3-2
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (3)	3-3
3.2	Grafik Wilayah Kritis Uji Z	3-16
3.3	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	3-18
4.1	Struktur Organisasi Chelsea Futsal	4-1
5.1	Pie Chart pesaing Chelsea Futsal	5-3
5.2	Validitas Tingkat Kepentingan pertama	5-4
5.3	Validitas Tingkat Kinerja pertama	5-5
5.4	Gabungan Validitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pertama	5-6
5.5	Validitas Tingkat Kepentingan kedua	5-7
5.6	Validitas Tingkat Kinerja kedua	5-8
5.7	Gabungan Validitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Kedua	5-9
5.8	Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-10
5.9	Reliabilitas Tingkat Kinerja	5-10
5.10	Usia	5-11
5.11	Pekerjaan	5-11
5.12	Domisili	5-12
5.13	Penghasilan	5-13
5.14	Uang Saku	5-13
5.15	Mengetahui Chelsea Futsal	5-14
5.16	Media sosial yang sering digunakan	5-15

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
5.17	Frekuensi bermain Futsal /bulan	5-15
5.18	Waktu Bermain Futsal	5-16
5.19	Status di Chelsea Futsal	5-17
5.20	Grafik <i>Row Scores</i> Metode CA	5-20
5.21	Grafik <i>Column Scores</i> Metode CA	5-21
5.22	Grafik <i>Row and Column Scores</i> Metode CA	5-21
5.23	<i>Matrix Importance Performance Analysis</i>	5-26
5.24	Wilayah Kritis Kurva Normal	5-31
5.25	Chelsea Futsal	5-33
5.26	Keranjang Bola Futsal	5-37
5.27	Chelsea Futsal menghadap ke dalam lapangan futsal	5-39
5.28	Chelsea Futsal menghadap ke pintu masuk/keluar	5-39
5.29	<i>Layout</i> Parkir	5-41
5.30	<i>Layout</i> Parkir usulan	5-41
5.31	Area parkir Chelsea Futsal	5-42
5.32	Pernis kayu pada lantai telah pudar	5-43
5.33	Lantai tidak rata	5-43
5.34	Lantai ada yang berlubang	5-44
5.35	Jaring pembatas lapangan Chelsea Futsal	5-46
5.36	Jaring pembatas lapangan Futsal 76	5-47
5.37	Jaring pembatas lapangan usulan	5-48
5.38	Jaring Gawang Chelsea Futsal	5-49
5.39	Papan Nama Chelsea Futsal	5-51
5.40	Harga lapangan Chelsea Futsal	5-54
5.41	Harga lapangan Futsal 76	5-54
5.42	Kamera CCTV Chelsea Futsal	5-62