

## ABSTRAK

Toko sepatu JK *Collection Shoes* merupakan toko sepatu yang berada di Jalan Cibaduyut Raya No. 27 Bandung. Saat ini toko sepatu JK *Collection Shoes* menghadapi masalah berupa tidak tercapainya target penjualan sepatu sejak periode November 2014 hingga bulan Oktober 2016 dan rata-rata ketercapaian penjualan selama periode tersebut hanya mencapai 90%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal yang dianggap penting oleh konsumen, mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja toko sepatu, mengetahui variabel kepuasan dan ketidakpuasan, mengetahui hal yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, *segmentation, targeting* dan *positioning* dan dapat memberikan usulan strategi perusahaan maupun strategi pemasaran.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian. Kuesioner pendahuluan disusun berdasarkan konsep bauran pemasaran 7P (*product, price, place, promotion, people, process* dan *physical evidence*). Penyebaran kuesioner pendahuluan ditujukan kepada 32 responden yang pernah membeli dan memakai produk sepatu sentra industri Cibaduyut dan diolah menggunakan teknik persentase. Variabel kuesioner penelitian didapatkan berdasarkan hasil dari variabel kuesioner pendahuluan yang memiliki persentase diatas 50%. Kuesioner penelitian berisi pertanyaan mengenai profil responden, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Kuesioner disebar sebanyak 110 kuesioner dengan metode *purposive sampling* kepada responden yang pernah memakai dan membeli produk sepatu JK *Collection Shoes*.

Pengolahan data menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja toko sepatu dan menggunakan Uji Hipotesis untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap toko sepatu. Untuk hasil dari pengolahan IPA pada kuadran I (kelemahan) dan kuadran II (kekuatan) untuk matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*) sedangkan matriks EFE (*External Factor Evaluation*) berasal dari hasil wawancara dengan kepala toko. Pedoman wawancara yang digunakan dalam wawancara EFE adalah 5 faktor struktur industri dan 10 faktor analisis lingkungan. Nilai total skor yang didapat dari matriks IFE sebesar 3,401 dan matriks EFE sebesar 2,576, kemudian diplot pada matriks Internal-Eksternal (IE) dan menghasilkan strategi pada sel IV yaitu *growth* dan *build*. Variabel-variabel pada matriks IFE dan EFE digunakan kembali pada matriks SWOT (*Strength Weakness Opportunities Threat*) untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan dengan mempertimbangkan hasil strategi matriks IE yaitu *growth* dan *build*.

Hasil dari *targeting* untuk toko sepatu JK *Collection Shoes* yaitu tinggal di Bandung Barat, usia 20-34 tahun, pekerjaan pegawai swasta dan pegawai negeri, penghasilan diatas Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000, jenis alas kaki yang pernah dibeli yaitu sepatu formal, biaya yang dikeluarkan Rp 500.000 – Rp 750.000, dan dengan *positioning* statements “JK *Collection Shoes*, Pilihan tepat sepatu kantor Anda”.

Usulan strategi perusahaan diperoleh berdasarkan matriks Internal-Eksternal, matriks SWOT dan STP adalah membangun hubungan jangka panjang dengan pemasok. Dan usulan strategi pemasaran diperoleh berdasarkan hasil IPA dan Uji Hipotesis adalah mengadakan promosi undian berhadiah.

## DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
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 .....	1-5
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Perkembangan Konsep Pemasaran .....	2-1
2.2 Definisi Pemasaran .....	2-2
2.3 Bauran Pemasaran .....	2-3
2.4 Produk .....	2-8
2.4.1 Pengertian Produk .....	2-8
2.4.2 Lima Tingkatan Produk .....	2-8
2.4.3 Klasifikasi Produk .....	2-9
2.5 Metode Pengumpulan Data.....	2-10
2.6 Populasi dan Sampel .....	2-11
2.7 Teknik Sampling .....	2-12

2.8	Ukuran Sampel .....	2-15
2.9	Skala .....	2-16
2.10	Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	2-19
2.11	Pengujian Validitas Instrumen .....	2-19
2.12	Pengujian Reabilitas Instrumen .....	2-22
2.13	<i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i> .....	2-23
2.14	Konsep Strategi .....	2-24
2.15	Tipe Strategi .....	2-24
2.16	Tahapan Perencanaan Strategi .....	2-25
2.17	5 Analisis Struktur Industri .....	2-26
2.18	10 Analisis Lingkungan .....	2-27
2.19	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	2-28
2.20	Uji Hipotesis .....	2-31
2.20	Matriks <i>Internal Factor Evaluation</i> .....	2-32
2.21	Matriks <i>Eksternal Factor Evaluation</i> .....	2-33
2.22	Matriks <i>Internal Eksternal</i> .....	2-35
2.23	Matriks TOWS atau SWOT .....	2-39
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian... ..	3-1
3.2	Penelitian Pendahuluan .....	3-5
3.3	Tinjauan Pustaka .....	3-5
3.4	Identifikasi Masalah .....	3-5
3.5	Pembatasan Masalah .....	3-6
3.6	Perumusan Masalah .....	3-6
3.7	Tujuan Penelitian .....	3-7
3.8	Identifikasi Variabel Penelitian .....	3-7
3.9	Kuesioner .....	3-13
3.9.1	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan dan Kuesioner Penelitian .....	3-13
3.9.2	Pengujian Validitas Konstruksi .....	3-14
3.9.3	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....	3-14

3.9.4	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan .....	3-15
3.9.5	Penyusunan Kuesioner Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner Pendahuluan .....	3-15
3.9.6	Penentuan Jumlah Sampel Penelitian .....	3-16
3.9.7	Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	3-17
3.9.8	Pengujian Validitas .....	3-17
3.9.9	Pengujian Reabilitas .....	3-18
3.10	Wawancara .....	3-19
3.10.1	Penyusunan Pedoman Wawancara .....	3-19
3.10.2	Wawancara dengan Kepala Toko .....	3-19
3.11	Pengolahan Data .....	3-19
3.11.1	Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	3-20
3.11.2	Uji Hipotesis .....	3-21
3.11.3	Matriks IFE ( <i>Internal Factor Evaluation</i> ) dan Matriks EFE ( <i>External Factor Evaluation</i> ).....	3-23
3.11.4	Matriks IE ( <i>Internal External</i> ) .....	3-27
3.11.5	Matriks SWOT .....	3-30
3.12	Analisis .....	3-32
3.13	Usulan .....	3-33
3.14	Kesimpulan dan Saran .....	3-34
3.15	Selesai .....	3-34
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA</b>		
4.1	Data Umum Perusahaan .....	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat perusahaan .....	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi .....	4-2
4.1.3	<i>Job Description</i> .....	4-2
4.2	Kuesioner Pendahuluan .....	4-4
4.3	Kuesioner Penelitian .....	4-6
4.3.1	Hasil Kuesioner Penelitian Bagian I .....	4-6
4.3.1	Hasil Kuesioner Penelitian Bagian II .....	4-12
4.4	Wawancara .....	4-14

4.4.1 Hasil Wawancara Faktor Eksternal .....	4-14
<b>BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS</b>	
5.1 Validitas Konstruksi .....	5-1
5.2 Kuesioner Pendahuluan .....	5-1
5.3 Kuesioner Penelitian .....	5-4
5.3.1 Hasil Kuesioner Penelitian .....	5-4
5.3.2 Uji Validitas dan Reabilitas Tingkat Kepentingan .....	5-6
5.3.3 Uji Validitas dan Reabilitas Tingkat Kinerja .....	5-11
5.4 Pengolahan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	5-15
5.5 Pengolahan Uji Hipotesis .....	5-22
5.6 Analisa Gabungan Strategi Pemasaran .....	5-27
5.7 Pengolahan STP ( <i>Segmentation, Targetting</i> ) .....	5-30
5.7.1 <i>Segmentation</i> .....	5-30
5.7.2 <i>Targetting</i> .....	5-42
5.8 Pengolahan Matriks IE dan Matriks SWOT.....	5-44
5.8.1 Matriks IFE ( <i>Internal Factor Evaluation</i> ) .....	5-44
5.8.2 Matriks EFE ( <i>External Factor Evaluation</i> ) .....	5-50
5.8.3 Matriks IE ( <i>Internal External</i> ) .....	5-53
5.8.4 Matriks SWOT .....	5-57
5.8.5 Analisis Matriks SWOT .....	5-61
5.8.6 Analisis Hubungan Matriks IE dan Matriks SWOT .....	5-56
5.9 <i>Positioning</i> .....	5-65
5.10 Usulan .....	5-66
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	6-1
6.2 Saran .....	6-12
DAFTAR PUSTAKA.....	xix
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Penjualan JK <i>Collection Shoes</i>	1-2
2.1	Matriks IFE	2-33
2.2	Matriks EFE	2-34
2.3	Matriks SWOT	2-39
3.1	Pengelompokan rating IFE	3-24
3.2	Rating Matriks IFE – Kekuatan	3-24
3.3	Rating Matriks IFE – Kelemahan	3-25
3.4	Matriks IFE	3-25
3.5	Aturan pemberian rating EFE	3-26
3.6	Rating Matriks EFE – Peluang	3-26
3.7	Rating Matriks EFE – Ancaman	3-27
3.8	Matriks EFE	3-27
4.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-4
4.2	Hasil Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)	4-5
4.3	Jenis Kelamin	4-6
4.4	Usia	4-6
4.5	Tempat Tinggal	4-6
4.6	Pekerjaan	4-7
4.7	Uang Saku	4-7
4.8	Penghasilan	4-7
4.9	Alasan Mengunjungi	4-8
4.10	Frekuensi Mengunjungi dalam 1 Bulan	4-8
4.11	Waktu Kunjungan	4-8
4.12	Kunjungan Bersama	4-9
4.13	Informasi JK <i>Collection Shoes</i>	4-9
4.14	Jenis Alas Kaki yang Pernah Dibeli	4-9
4.15	Biaya yang dikeluarkan	4-10
4.16	Pembayaran	4-10



4.17	Tujuan Membeli	4-10
4.18	Alasan Memilih dan Membeli	4-11
4.19	Member	4-11
4.20	Hasil Kuesioner Penelitian	4-12
4.21	Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan)	4-13
5.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.2	Hasil Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)	5-2
5.3	Hasil Kuesioner Penelitian	5-4
5.4	Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan)	5-5
5.5	Perhitungan nilai r tabel	5-7
5.6	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan Pertama	5-7
5.7	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan Pertama (Lanjutan)	5-8
5.8	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan Kedua	5-9
5.9	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan Kedua (Lanjutan)	5-10
5.10	Hasil SPSS Pengujian Reabilitas Tingkat Kepentingan	5-10
5.11	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kinerja Pertama	5-11
5.12	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kinerja Pertama (Lanjutan)	5-12
5.13	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kinerja Kedua	5-13
5.14	Hasil SPSS Pengujian Reabilitas Tingkat Kinerja	5-14
5.15	Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	5-14
5.16	Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Lanjutan)	5-15
5.17	Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Lanjutan)	5-16

5.18	Variabel-variabel di Kuadran I IPA	5-18
5.19	Variabel-variabel di Kuadran II IPA	5-19
5.20	Variabel-variabel di Kuadran III IPA	5-20
5.21	Variabel-variabel di Kuadran IV IPA	5-21
5.22	Uji Hipotesis	5-23
5.23	Variabel Tidak Puas	5-25
5.24	Variabel Puas	5-26
5.25	Analisis Gabungan Strategi Pemasaran	5-27
5.26	Rangkuman Segmentasi toko sepatu	5-42
5.27	Variabel yang berasal dari kuadran I IPA	5-44
5.28	Faktor-faktor strategi internal berdasarkan hasil IPA	5-45
5.29	Faktor-faktor strategi internal berdasarkan hasil IPA (Lanjutan)	5-45
5.30	Faktor-faktor strategi internal berdasarkan hasil IPA (Lanjutan)	5-46
5.31	Aturan pemberian rating <i>Internal Factor Evaluation (IFE)</i>	5-46
5.32	Rating Matriks IFE – Kekuatan	5-46
5.33	Rating Matriks IFE – Kelemahan	5-47
5.34	Hasil Matriks <i>Internal Factor Evaluation (IFE)</i>	5-48
5.35	Aturan pemberian bobot <i>External Factor Evaluation (EFE)</i>	5-50
5.36	Rating Matriks EFE – Peluang	5-50
5.37	Rating Matriks EFE – Ancaman	5-50
5.38	Hasil Matriks <i>External Factor Evaluation (EFE)</i>	5-51
5.39	Matriks Internal Eksternal	5-53
5.40	Matriks SWOT – SO Toko Sepatu JK <i>Collection Shoes</i>	5-57
5.41	Matriks SWOT – ST Toko Sepatu JK <i>Collection Shoes</i>	5-58
5.42	Matriks SWOT – WO Toko Sepatu JK <i>Collection Shoes</i>	5-59
5.43	Matriks SWOT – WT Toko Sepatu JK <i>Collection Shoes</i>	5-60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Total Penjualan (Rp)	1-3
2.1	Teknik Sampling	2-12
2.2	Kerangka Formulasi Strategi	2-25
2.3	Elemen Struktur Industri	2-27
2.4	Diagram Kartesius IPA	2-30
2.5	Matriks IE	2-35
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.2	<i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan)	3-2
3.3	<i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan)	3-3
3.4	<i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan)	3-4
3.5	Diagram Kartesius IPA	3-20
3.6	Wilayah uji kritis	3-22
3.7	Matriks IE	3-28
3.8	Matriks SWOT	3-31
3.9	Usulan Strategi Perusahaan	3-34
3.10	Usulan Strategi Pemasaran	3-35
4.1	Struktur Organisasi JK <i>Collection Shoes</i>	4-2
5.1	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	5-17
5.2	Wilayah Kritis Kurva Normal	5-24
5.3	<i>Pie Chart</i> Tempat Tinggal	5-30
5.4	<i>Pie Chart</i> Jenis kelamin	5-31
5.5	<i>Pie Chart</i> Usia	5-31
5.6	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan	5-32
5.7	<i>Pie Chart</i> Uang Saku	5-33
5.8	<i>Pie Chart</i> Penghasilan	5-33
5.9	<i>Pie Chart</i> Alasan Mengunjungi	5-34
5.10	<i>Pie Chart</i> Frekuensi mengunjungi dalam 1 Bulan	5-35
5.11	<i>Pie Chart</i> Waktu Kunjungan	5-35

5.12	<i>Pie Chart</i> Kunjungan Bersama	5-36
5.13	<i>Pie Chart</i> Informasi JK <i>Collection Shoes</i>	5-37
5.14	<i>Pie Chart</i> Jenis Alas Kaki yang Pernah Dibeli	5-38
5.15	<i>Pie Chart</i> Biaya yang dikeluarkan	5-39
5.16	<i>Pie Chart</i> Jenis Pembayaran	5-39
5.17	<i>Pie Chart</i> Tujuan Membeli	5-40
5.18	<i>Pie Chart</i> Alasan memilih dan membeli	5-41
5.19	<i>Pie Chart</i> Member	5-41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
LAMPIRAN A	Lembar Komentar Seminar Proposal .....	LA-1
LAMPIRAN B	Lembar Komentar Seminar Isi .....	LB-5
LAMPIRAN C	Lembar Komentar Sidang.....	LC-9
LAMPIRAN D	Lembar Bimbingan Tugas Akhir.....	LD-12
LAMPIRAN E	Lembar Komentar Validitas Konstruk .....	LE-14
LAMPIRAN F	Kuesioner Pendahuluan .....	LF-17
LAMPIRAN G	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan .....	LG-19
LAMPIRAN H	Kuesioner Penelitian .....	LH-20
LAMPIRAN I	Data Mentah Tingkat Kepentingan .....	LI-26
LAMPIRAN J	Data Mentah Tingkat Kinerja .....	LJ-28
LAMPIRAN K	Pedoman Wawancara .....	LK-30
LAMPIRAN L	Tabel Nilai r .....	LL-38
LAMPIRAN M	Tabel Nilai z .....	LM-40