

Usulan Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Omzet Di Cikopi Café
(Studi Kasus : Cikopi Café Jl. Batununggal Indah Raya No 41 Komplek Batununggal,
Bandung)

Kevin Benny Cipta, Jimmy Gozaly
Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung, Jawa Barat
E-mail : bc.kevin24@gmail.com, jimmy.gozaly@eng.maranatha.edu

Abstrak

Cikopi Cafe merupakan sebuah cafe yang didirikan oleh Ibu Yanny Uun pada bulan Agustus 2015 yang berlokasi di Batununggal, Bandung. Pada awal mula café ini berdiri, omzet pendapatan yang diperoleh meningkat setiap bulannya, sampai bulan Desember 2015. akan tetapi terjadi permasalahan yaitu omzet yang diperoleh pada bulan Januari 2016 hingga November 2016 tidak pernah mencapai target yang sudah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menentukan *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* untuk Cikopi Cafe, untuk mengetahui faktor – faktor yang dipertimbangkan dalam mengunjungi café, Mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen, untuk mengetahui faktor-faktor ketidakpuasan konsumen, untuk mengetahui perbaikan kinerja di Cikopi Café, mengusulkan strategi pemasaran kepada Cikopi Café.

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian. Kuesioner pendahuluan berisi mengenai pesaing dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh responden pada saat berkunjung ke café. Kemudian dapat diketahui pesaing utama dari Cikopi Café adalah 13 Cups Café dan atribut apa saja yang dipentingkan konsumen. Kuesioner penelitian terdiri dari 3 bagian. Data yang diperoleh pada bagian 1 diolah dengan menggunakan metode persentase, untuk bagian 2 diolah dengan menggunakan metode IPA, selain itu 2 bagian tersebut juga digunakan untuk metode Uji Hipotesis, kemudian untuk pemberian peringkat Cikopi Cafe dengan 13 Cups Cafe menggunakan metode CA.

Usulan yang dapat diberikan yaitu membuat promosi *happy hour*, memberikan porsi makanan yang tidak sedikit, menjaga kerapihan pelayan, menambah pelayan magang pada akhir pekan

Kata Kunci : metode STP, metode IPA, metode CA, metode Uji Hipotesis

Abstract

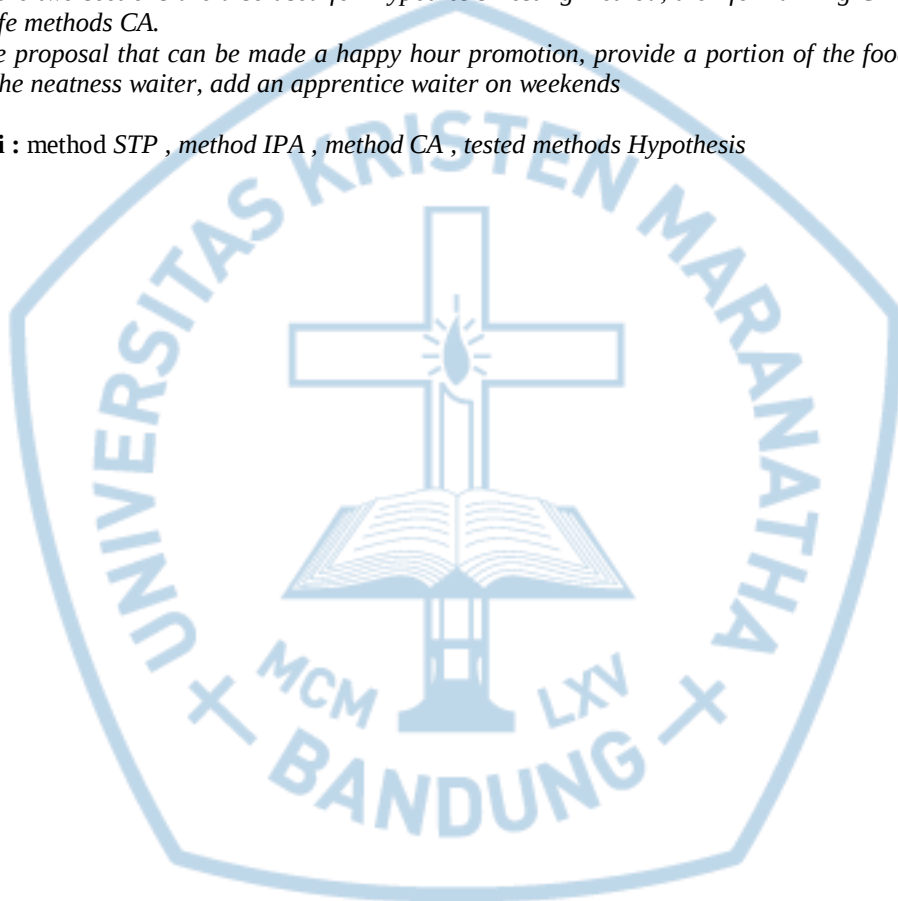
Cikopi Cafe is a cafe which was founded by Mrs. Yanny Uun in August 2015, located in Batununggal, Bandung. At the beginning of this café stands, turnover increased earned income each month, until December 2015, but there is a problem that the turnover obtained in January 2016 to November 2016 never reached the targets set.

This study was conducted to determine Segmentation, Targeting and Positioning for Cikopi Cafe, to determine the factors - factors considered in visiting the café, Knowing the factors that are considered important by consumers, to determine the factors of consumer dissatisfaction, to see improved performance in Cikopi Café, propose marketing strategies to Cikopi Café.

Collecting data in this study was conducted using questionnaires and questionnaires preliminary research. Preliminary questionnaire contains about competitors and the factors that are considered important by the respondents during a visit to the café. Then it can be seen from the main competitors are the 13 Cups Café and what attributes are overlooked consumers. The questionnaire consisted of three parts. Data obtained in section 1 were processed using the percentage method, for part 2 treated using IPA, in addition to the two sections are also used for Hypothesis Testing method, then for ranking Cikopi Cafe with 13 Cups Cafe methods CA.

The proposal that can be made a happy hour promotion, provide a portion of the food was not the least, keep the neatness waiter, add an apprentice waiter on weekends

Kata Kunci : method STP , method IPA , method CA , tested methods Hypothesis



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
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-3
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Jasa	2-1
2.1.1 Definisi Jasa	2-1
2.1.2 Karakteristik Jasa	2-1
2.2 Pemasaran.....	2-2
2.3 Bauran Pemasaran.....	2-2
2.4 <i>Segmentation, Targeting dan Positioning</i>	2-7
2.4.1 <i>Segmentation</i>	2-7
2.4.2 <i>Targeting</i>	2-8
2.4.3 <i>Positioning</i>	2-9

2.5	Populasi dan Sampel.....	2-9
2.5.1	Populasi.....	2-15
2.5.2	Sampel.....	2-15
2.5.3	Teknik Sampling.....	2-16
2.5.4	Menentukan Ukuran Sampel.....	2-19
2.6	Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian.....	2-19
2.6.1	Macam-macam Skala Pengukuran.....	2-20
2.6.2	Tipe Skala Pengukuran.....	2-23
2.6.3	Validitas & Realibilitas.....	2-23
2.7	Pengujian Validitas & Realibilitas.....	2-23
2.7.1	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-23
2.7.2	Pengujian Realibilitas Instrumen.....	2-24
2.8	Analisis Tingkat Kepentingan & Kinerja.....	2-26
2.9	<i>Correspondence Analysis</i>	2-29
2.10	Uji Hipotesis.....	2-30

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1
3.2	Penelitian Pendahuluan	3-4
3.3	Studi Pustaka.....	3-4
3.4	Identifikasi Masalah.....	3-4
3.5	Pembatasan Masalah	3-5
3.6	Perumusan Masalah	3-5
3.7	Tujuan Penelitian	3-6
3.8	Penyusunan Kerangka Penelitian.....	3-7
3.9	Penyusunan Variabel-variabel Penelitian.....	3-7
3.10	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan dan Peneitian.....	3-10
3.11	Pengujian Validitas Konstruks.....	3-13
3.12	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-13
3.13	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-14
3.14	Revisi Kuesioner Penelitian.....	3-14

3.15 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	3-14
3.16 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-15
3.17 Uji Validitas	3-16
3.18 Uji Reliabilitas	3-17
3.19 Pengumpulan Data.....	3-18
3.20 Pengolahan Data.....	3-18
3.21 Analisis Hasil Pengolahan Data.....	3-22
3.22 Usulan.....	3-25
3.23 Kesimpulan dan Saran.....	3-26

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.1.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	4-2
4.1.2 Deskripsi Pekerjaan.....	4-2
4.2 Uji Validitas Konstruksi.....	4-4
4.3 Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-4
4.4 Hasil Kuesioner Penelitian.....	4-7

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.....	5-1
5.2 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian.....	5-4
5.2.1 Bagian 1 (Profil Responden).....	5-4
5.2.2 Bagian 2 (Kepentingan & Kinerja).....	5-13
5.3 Uji Validitas.....	5-14
5.4 Uji Realibilitas.....	5-19
5.5 <i>Correspondence Analysis</i>	5-19
5.5.1 Rangkuman Hasil <i>Correspondence Analysis</i>	5-23
5.6 <i>Importance-Performance Analysis</i>	5-25
5.6.1 Rangkuman Metode IPA.....	5-32
5.7 Uji Hipotesis.....	5-35
5.8 Analisis <i>Segmentation, Targeting dan Positioning</i>	5-39

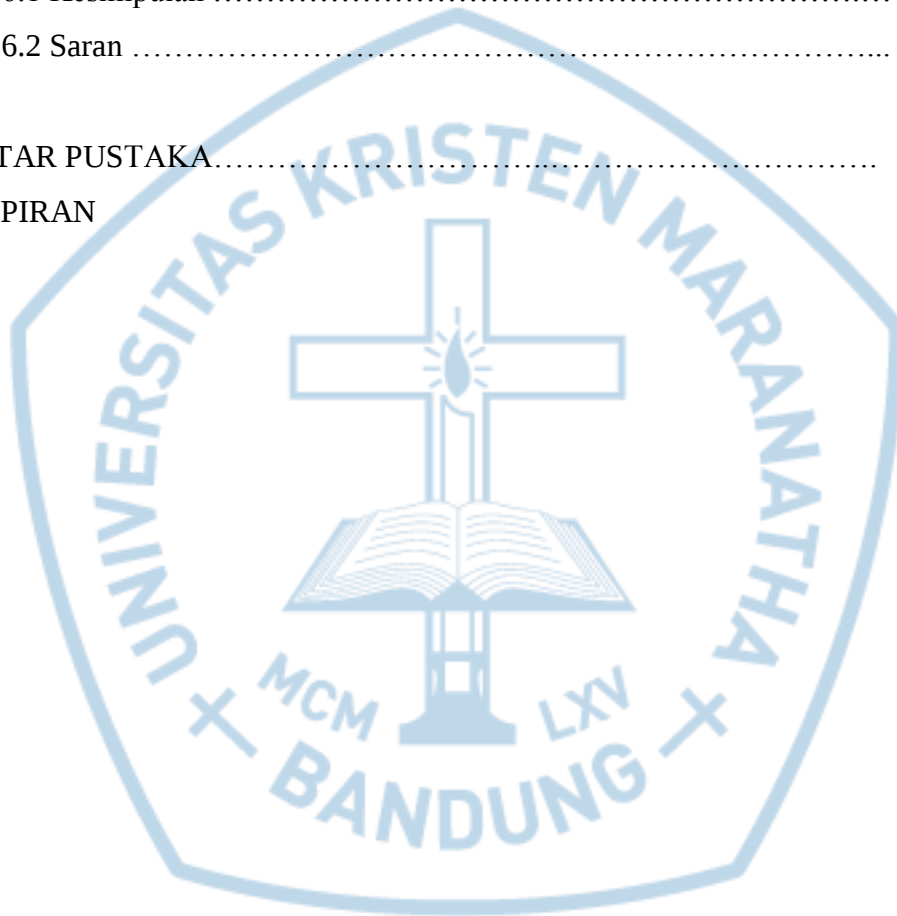
5.8.1 Analisis <i>Segmentation</i>	5-39
5.8.2 Analisis <i>Targeting</i>	5-41
5.9 Analisis Gabungan.....	5-43
5.10 Analisis <i>Positioning</i>	5-45
5.11 Usulan Perbaikan.....	5-46

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-13

DAFTAR PUSTAKA.....	xix
---------------------	-----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
1.1	Data Omzet Pendapatan	1-2
3.1	Pengelompokan Segmentasi	3-8
3.2	Variabel Penelitian Kuesioner	3-9
3.3	Analisis Gabungan	3-25
4.1	Café Yang Sering Dikunjungi	4-4
4.2	Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-5
4.3	Usia Responden	4-7
4.4	Domisili Responden	4-7
4.5	Pekerjaan Responden	4-7
4.6	Uang Saku Mahasiswa/Pelajar	4-7
4.7	Penghasilan Pekerja	4-8
4.8	Kartu GSM Yang Digunakan	4-8
4.9	Media Sosial Yang Digunakan	4-8
4.10	Situs <i>Voucher</i>	4-8
4.11	Frekuensi Kedatangan	4-8
4.12	Perolehan Informasi	4-8
4.13	Bersama Siapa Biasa Datang	4-9
4.14	Tujuan Datang Ke Cikopi Café	4-9
4.15	Menu Yang Sering Dipesan	4-9
4.16	Pukul Berapa Ke Cikopi Café	4-9
4.17	Anggaran Sekali Ke Café	4-9
4.18	Hari Ke Cikopi Café	4-9
4.19	Hasil Kuesioner Penelitian Bagian 2	4-10

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
5.1	Tabel Rangkuman Penyebaran Kuesioner	5-2
5.2	Atribut Yang Dianggap Penting Oleh Responden	5-3
5.3	Atribut tambahan yang dianggap penting oleh responden	5-4
5.4	Uji Validitas Ke 1	5-14
5.5	Kesimpulan Hasil Validitas Ke 1	5-16
5.6	Uji Validitas Ke 2	5-17
5.7	Kesimpulan Hasil Validitas Ke 2	5-18
5.8	Uji Realibilitas Kepentingan	5-19
5.9	Uji Realibilitas Kinerja	5-19
5.10	Data Metode CA	5-20
5.11	Rangkuman Hasil CA	5-23
5.12	Rangkuman Kuesioner IPA	5-26
5.13	Data Metode IPA	5-27
5.14	Input Data IPA	5-29
5.15	Rangkuman Metode IPA	5-32
5.16	Kuadran 1 Metode IPA	5-33
5.17	Kuadran 2 Metode IPA	5-33
5.18	Kuadran 3 Metode IPA	5-34
5.19	Kuadran 4 Metode IPA	5-34
5.20	Uji Hipotesis	5-35
5.21	Rangkuman Segmentasi Untuk <i>Targetting</i>	5-42
5.22	Tabel Gabungan 3 Metode	5-43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
1.1	Data Omzet Pendapatan	1-2
2.1	Teknik Sampling	2-16
2.2	Diagram <i>Kartesian</i> IPA	2-28
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.2	Kerangka Penelitian	3-7
3.3	Diagram Kuadran IPA	3-20
3.4	Grafik Uji Hipotesis	3-22
4.1	Struktur Organisasi Cikopi Cafe	4-22
5.1	<i>Piechart</i> Café Yang Sering Dikunjungi	5-1
5.2	Jenis Kelamin	5-4
5.3	Usia	5-4
5.4	Domisili	5-5
5.5	Pekerjaan	5-6
5.6	Pemasukan Mahasiswa/Pelajar	5-7
5.7	Penghasilan Pekerja Perbulan	5-7
5.8	Kartu GSM Yang Digunakan	5-8
5.9	Media Sosial Yang Digunakan	5-9
5.10	Situs <i>Voucher</i>	5-9
5.11	Frekuensi Kedatangan	5-10
5.12	Perolehan Informasi	5-10
5.13	Bersama Siapa Biasa Datang	5-11
5.14	Tujuan Datang Ke Cikopi Café	5-11
5.15	Menu Yang Sering Dipesan	5-12
5.16	Pukul Berapa Ke Cikopi Café	5-12
5.17	Anggaran Sekali Ke Café	5-13

Gambar	Judul	Hal
5.18	Hari Ke Cikopi Café	5-13
5.19	Grafik <i>Rowscore CA</i>	5-22
5.20	Grafik <i>Colmscore CA</i>	5-23
5.21	Grafik <i>Row & Colm Score CA</i>	5-23
5.22	Matrix IPA	5-32
5.23	Wilayah Kritis Kurva Normal	5-37
5.24	Desain Interior Cikopi Café	5-46
5.25	Desain Interior Cikopi Café	5-46
5.26	Usulan Desain <i>Interior</i>	5-47
5.27	Luas Tempat Parkir Cikopi Cafe	5-49
5.28	Luas Tempat Parkir 13 Cups Café	5-49
5.29	Usulan Kemasan Bahan Pelengkap	5-51
5.30	Usulan Promosi Jam Tertentu	5-54
5.31	Usulan Lampu	5-55
5.32	Usulan Promo <i>Event</i> Tertentu	5-56
5.33	Usulan Keragaman Makanan Ringan	5-57
5.34	Usulan Keragaman Minuman (Selain Kopi)	5-58
5.35	Usulan Kemenarikan Makanan	5-60
5.36	Usulan Promosi Paket Berkelompok	5-61
5.37	Usulan Kipas Angin Ac	5-70
5.38	Usulan Gelas	5-72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
L-1	Lembar Komentar Sidang.....	1
L-2	Lembar Komentar Seminar Isi	2
L-3	Kuesioner Pendahuluan	3
L-4	Kuesioner Penelitian	4
L-5	Data Mentah Tingkat Kepentingan	5
L-6	Data Mentah Tingkat Kinerja	6
L-7	Tabel Nilai Z	7
L-8	Tabel Nilai t	8

