

## ABSTRAK

Dealer Jaya Motor Subang (JMS) berdiri pada tahun 2005, yang terletak di Jalan Otto Iskandar Dinata No. 36. Masalah yang dihadapi dealer JMS yaitu terdapat penurunan penjualan dari tahun 2011 hingga tahun 2016. Faktor yang mungkin menyebabkan masalah adalah dealer JMS yang belum tepat dalam menentukan *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* ketidakpuasan konsumen terhadap kinerja dari dealer JMS serta kalah bersaing dari dealer pesaing. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran yang tepat agar dapat meningkatkan penjualan serta memenangkan persaingan dengan memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen, mengetahui keunggulan dan kelemahan dealer JMS, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap dealer JMS.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner. Variabel kuesioner pendahuluan dan penelitian disusun berdasarkan bauran pemasaran 7P yaitu *Product*, *Price*, *Place*, *Promotion*, *People*, *Process*, dan *Physical Evidence*. Penyebaran kuesioner pendahuluan disebarakan kepada 30 responden yang tinggal di sekitar jalan Otista, Subang. Penyebaran kuesioner pendahuluan ini untuk mengetahui pesaing utama dari dealer JMS dan menilai tingkat kepentingan konsumen, dan didapatkan pesaing utama adalah dealer Raya Motor. Penyebaran kuesioner penelitian untuk mengetahui profil responden, tingkat kepentingan dan performansi dealer JMS, serta mengetahui posisi dealer JMS dibandingkan pesaingnya dealer Raya Motor. Kuesioner penelitian disebarakan sebanyak 105 kuesioner dengan metode *purposive sampling* yaitu responden yang pernah membeli atau menanyakan info tentang motor pada dealer JMS dan dealer Raya Motor serta responden yang tinggal di sekitar jalan Otista, Subang.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Correspondence Analysis* (CA) untuk mengetahui posisi dealer JMS dibandingkan dengan dealer pesaingnya Raya Motor. *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui perbandingan dari tingkat kepentingan konsumen dengan performansi dealer JMS. Uji hipotesis untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap dealer JMS. Hasil pengolahan data Uji Hipotesis menunjukkan bahwa terdapat 28 variabel yang dianggap tidak puas oleh responden, berdasarkan pengolahan data CA terdapat 19 variabel tertinggal dealer JMS dan berdasarkan IPA terdapat 12 variabel yang diatas rata-rata tingkat kepentingan dan 16 variabel diatas rata-rata tingkat kinerja. Analisis penggabungan IPA, CA, dan Uji Hipotesis dilakukan untuk mendapatkan prioritas perbaikan.

Usulan yang dapat diberikan untuk dealer JMS agar dapat bersaing dengan dealer Raya Motor adalah dengan memberikan slogan seperti: “JMS : Kumplit Motor na, Ramah Pagawe na”, yang arti-nya JMS memiliki jenis, merk, warna motor yang lengkap serta memberikan potongan harga, bonus hadiah hingga pengurusan surat-surat BPKB, STNK, dll serta memperhatikan keramahan, kesopanan dan kerapihan dari pekerja dealer JMS. Usulan lainnya yaitu: menambahkan kelengkapan motor dari segi ketersediaan warna, merk, dan jenis motor serta mengganti dan menambah fasilitas pendukung dealer yang telah rusak, memperbaiki kemenarikan tampilan penataan *display* motor dan tampilan dealer, memperbaiki cara promosi.

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<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>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-3
1.3 Pembatasan Masalah .....	1-3
1.4 Perumusan Masalah .....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-5
<b>BAB 2 STUDI PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran (2,9).....	2-1
2.2 Bauran Pemasaran (11,19) .....	2-1
2.3 Segmentation , Targeting dan Positioning (1,228) .....	2-3
2.4 Teknik Pengumpulan Data (7,156).....	2-5
2.4.1 <i>Interview</i> (Wawancara) .....	2-5
2.4.2 Kuesioner (Angket) .....	2-7
2.4.3 Observasi (Pengamatan).....	2-8
2.5 Populasi dan Sampel (7,90-91) .....	2-9
2.5.1 Populasi (7,90) .....	2-9

2.5.2 Sampel (7,91) .....	2-9
2.6 Menentukan Ukuran Sampel (4,69).....	2-9
2.7 Teknik Sampling (8,56) .....	2-10
2.7.1 <i>Probability Sampling</i> .....	2-10
2.7.2 <i>Nonprobability Sampling</i> .....	2-11
2.8 Skala Pengukuran (5,65) .....	2-13
2.8.1 Teknik Skala.....	2-13
2.8.2 Tipe Skala Pengukuran (9,107-116) .....	2-14
2.9 Validitas dan Reliabilitas Instrumen (4,13) .....	2-17
2.10 Pengujian Validitas Instrumen (4,14) .....	2-18
2.10.1 Pengujian Validitas Internal .....	2-18
2.10.2 Pengujian Validitas Eksternal.....	2-19
2.11 Pengujian Reliabilitas Instrumen (4,16-17) .....	2-20
2.12 <i>Importance Performance Analysis</i> (10,240).....	2-21
2.13 <i>Correspondence Analysis</i> (8,72).....	2-24
2.14 Uji Hipotesis (8,81).....	2-25
2.14.1 Uji Hipotesis Rata-Rata.....	2-26

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Metodologi Penelitian.....	3-1
3.2 Keterangan Metodologi Penelitian.....	3-5
3.2.1 Penelitian Pendahuluan .....	3-5
3.2.2 Tinjauan Pustaka .....	3-5
3.2.3 Identifikasi Masalah .....	3-5
3.2.4 Pembatasan Masalah .....	3-6
3.2.5 Perumusan Masalah .....	3-6
3.2.6 Tujuan Penelitian.....	3-7
3.2.7 Identifikasi Variabel Penelitian .....	3-7
3.2.8 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian .....	3-9
3.2.9 Validitas Konstruk Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian .....	3-11
3.2.10 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....	3-11

3.2.11 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan .....	3-11
3.2.12 Menentukan Unit Sampling dan Teknik Sampling .....	3-11
3.2.13 Penentuan Jumlah Sample .....	3-12
3.2.14 Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	3-13
3.2.15 Pengujian Validitas Instrumen .....	3-13
3.2.16 Pengujian Reliabilitas Instrumen .....	3-14
3.2.17 Pengolahan Data .....	3-15
3.2.18 Analisis .....	3-21
3.2.19 Usulan .....	3-22
3.2.20 Kesimpulan dan Saran .....	3-23

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

4.1 Data Umum Perusahaan .....	4-1
4.1.1 Latar Belakang Dealer Jaya Motor Subang .....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi .....	4-2
4.2 Kuisioner Pendahuluan .....	4-2
4.2.1 Hasil Kuesioner Pendahuluan .....	4-3
4.3 Kuesioner Penelitian .....	4-4
4.3.1 Hasil Kuesioner Penelitian .....	4-5

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

5.1 Hasil Uji Validitas Konstruksi .....	5-1
5.2 Hasil Kuesioner Pendahuluan .....	5-1
5.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	5-6
5.3.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan ...	5-7
5.3.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja .....	5-10
5.4 Pengujian <i>Correspondence Analysis</i> (CA) .....	5-12
5.5 Pengujian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	5-17
5.6 Pengujian Hipotesis Rata-Rata .....	5-24
5.7 Analisis Gabungan Antara <i>Correspondece Analysis</i> (CA), <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Uji Hipotesis Kepuasan .....	5-28

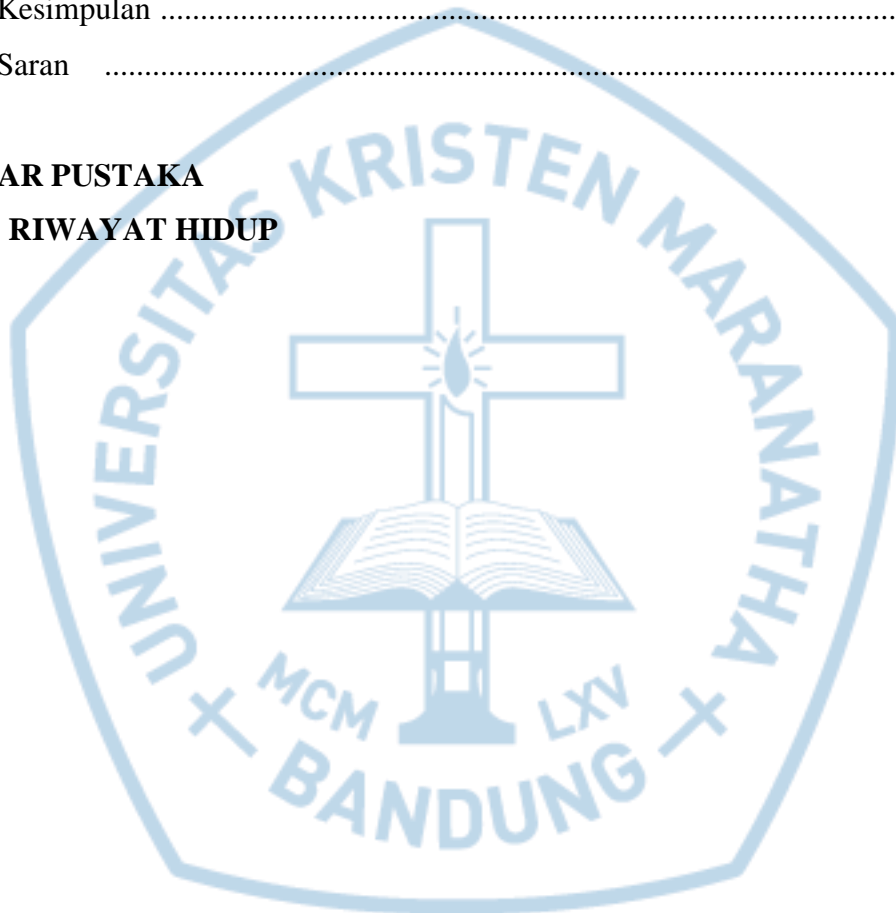
5.8 Pengolahan Data <i>Segmentation, Targeting</i> dan <i>Positioning</i> .....	5-30
5.8.1 <i>Segmentation</i> .....	5-30
5.8.2 <i>Targeting</i> .....	5-46
5.8.3 <i>Positioning</i> .....	5-47
5.9 Usulan .....	5-49

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	6-1
6.2 Saran .....	6-8

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DATA RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Penjualan Motor Dealer Jaya Motor Subang .....	1-2
2.1	Perbandingan Sifat Skala .....	2-14
3.1	Variable Penelitian.....	3-8
3.2	Segmentasi Dealer Jaya Motor Subang .....	3-9
3.3	Rangkuman Hasil CA, IPA, dan Uji Hipotesis .....	3-22
4.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan .....	4-3
4.2	Hasil Data Pesaing Kuesioner Pendahuluan .....	4-4
4.3	Segmentasi Berdasarkan Usia.....	4-5
4.4	Segmentasi Berdasarkan Pekerjaan .....	4-5
4.5	Segmentasi Berdasarkan Uang Saku Perbulan .....	4-5
4.6	Segmentasi Berdasarkan Gaji Perbulan .....	4-6
4.7	Segmentasi Berdasarkan Informasi.....	4-6
4.8	Segmentasi Berdasarkan Radio yang Sering Didengar .....	4-6
4.9	Segmentasi Berdasarkan Surat Kabar yang Sering Dibaca .....	4-7
4.10	Segmentasi Berdasarkan Mendapatkan Brosur .....	4-7
4.11	Segmentasi Berdasarkan Alasan Membeli Motor.....	4-7
4.12	Segmentasi Berdasarkan Jenis Motor yang Disukai .....	4-7
4.13	Segmentasi Berdasarkan Merk Motor yang Disukai .....	4-8
4.14	Segmentasi Berdasarkan Warna Motor yang Disukai .....	4-8
4.15	Segmentasi Berdasarkan <i>Range</i> Membeli Motor .....	4-8
4.16	Segmentasi Berdasarkan Cara Pembayaran Motor.....	4-9
4.17	Segmentasi Berdasarkan Kartu Debit yang Digunakan.....	4-9
4.18	Segmentasi Berdasarkan Kartu Kredit yang Digunakan .....	4-9
4.19	Segmentasi Berdasarkan Kredit Perusahaan <i>Leasing</i> .....	4-9
4.20	Segmentasi Berdasarkan Hari Berkunjung ke Dealer.....	4-10
4.21	Segmentasi Berdasarkan <i>Souvenir</i> yang Diinginkan .....	4-10
4.22	Segmentasi Berdasarkan Layanan yang Diharapkan.....	4-10
4.23	Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan.....	4-11

4.24	Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Kinerja .....	4-12
4.25	Hasil Kuesioner Penelitian Peringkat Dealer.....	4-13
5.1	Hasil Data Pesaing Kuesioner Pendahuluan .....	5-1
5.2	Hasil Variabel Kuesioner Pendahuluan .....	5-3
5.3	Variabel yang Tidak Penting Kuesioner Pendahuluan .....	5-4
5.4	Hasil Akhir Variabel yang Dianggap Penting .....	5-5
5.5	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan.....	5-7
5.6	Perbandingan nilai r dengan nilai r Tabel Tingkat Kepentingan .....	5-8
5.7	Hasil SPSS Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	5-9
5.8	Hasil SPSS Pengujian Validitas Tingkat Kinerja .....	5-10
5.9	Perbandingan nilai r dengan nilai r Tabel Tingkat Kinerja.....	5-11
5.10	Hasil SPSS Pengujian Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	5-12
5.11	Jumlah Responden dalam Penilaian Peringkat Tiap Variabel .....	5-13
5.12	Variabel Keunggulan Dealer Jaya Motor Subang Dibandingkan dengan Dealer Raya Motor .....	5-16
5.13	Variabel Tertinggal Dealer Jaya Motor Subang Dibandingkan dengan Dealer Raya Motor .....	5-17
5.14	Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan .....	5-18
5.15	Variabel-Variabel di Kuadran I .....	5-20
5.16	Variabel-Variabel di Kuadran II .....	5-21
5.17	Variabel-Variabel di Kuadran III.....	5-22
5.18	Variabel-Variabel di Kuadran IV.....	5-23
5.19	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Kepuasan.....	5-25
5.20	Variabel-Variabel yang Dianggap Tidak Puas oleh Responden.....	5-27
5.21	Variabel-Variabel yang Dianggap Puas oleh Responden .....	5-27
5.22	Skala Prioritas Perbaikan .....	5-28
5.23	Variabel Skala Prioritas .....	5-29
5.24	Rangkuman Hasil Segmentasi .....	5-44
5.25	Rangkuman Hasil Segmentasi (lanjutan).....	5-45
5.26	Rangkuman Hasil Target Pasar.....	5-46
5.27	Variabel Keunggulan Dealer Jaya Motor Subang .....	5-48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Penjualan Motor Dealer Jaya Motor Subang .....	1-2
2.1	Teknik <i>Sampling</i> .....	2-10
2.2	Diagram <i>Cartesius</i> .....	2-23
2.3	Grafik Uji Hipotesis.....	2-27
2.4	Grafik Uji Hipotesis.....	2-28
2.5	Grafik Uji Hipotesis.....	2-28
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1
3.2	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan 1).....	3-2
3.3	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan 2).....	3-3
3.4	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan 3).....	3-4
3.5	Diagram <i>Cartesius</i> .....	3-18
3.6	Grafik Uji Hipotesis.....	3-20
4.1	Struktur Organisasi Jaya Motor Subang.....	4-2
5.1	Diagram <i>Pie Chart</i> Pesaing.....	5-2
5.2	Grafik <i>Correspondece Analysis</i> .....	5-14
5.3	Grafik Pengukuran Jarak <i>Correspondece Analysis</i> .....	5-15
5.4	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> .....	5-19
5.5	Grafik Uji Hipotesis.....	5-26
5.6	<i>Pie Chart</i> Usia.....	5-30
5.7	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan.....	5-31
5.8	<i>Pie Chart</i> Uang Saku Perbulan.....	5-31
5.9	<i>Pie Chart</i> Gaji Perbulan.....	5-32
5.10	<i>Pie Chart</i> Mengetahui Dealer Jaya Motor Subang.....	5-33
5.11	<i>Pie Chart</i> Radio yang Sering Didengar.....	5-33
5.12	<i>Pie Chart</i> Koran yang Sering Dibaca.....	5-34
5.13	<i>Pie Chart</i> Brosur Penjualan.....	5-35
5.14	<i>Pie Chart</i> Alasan Membeli Motor.....	5-35



5.15	<i>Pie Chart</i> Jenis Motor Disukai .....	5-36
5.16	<i>Pie Chart</i> Merk Motor Disukai .....	5-37
5.17	<i>Pie Chart</i> Warna Motor Disukai .....	5-37
5.18	<i>Pie Chart Range</i> Membeli Motor dalam 5 Tahun.....	5-38
5.19	<i>Pie Chart</i> Cara Pembayaran .....	5-39
5.20	<i>Pie Chart</i> Kartu Debit yang Digunakan .....	5-39
5.21	<i>Pie Chart</i> Kartu Kredit yang Digunakan.....	5-40
5.22	<i>Pie Chart</i> Jasa Perusahaan Leasing.....	5-41
5.23	<i>Pie Chart</i> Hari Berkunjung ke Dealer .....	5-41
5.24	<i>Pie Chart Souvenir</i> yang Diinginkan.....	5-42
5.25	<i>Pie Chart</i> Layanan yang Diharapkan .....	5-43
5.26	Variasi Warna Motor Jaya Motor Subang.....	5-49
5.27	Variasi Warna Motor Raya Motor .....	5-49
5.28	WC Jaya Motor Subang.....	5-56
5.29	Kebersihan Motor Jaya Motor Subang.....	5-58
5.30	Kebersihan Motor Raya Motor.....	5-58
5.31	Kemenarikan Tampilan Dealer Jaya Motor Subang (1).....	5-62
5.32	Kemenarikan Tampilan Dealer Jaya Motor Subang (2).....	5-62
5.33	Kemenarikan Tampilan Dealer Jaya Motor Subang (3).....	5-63
5.34	Kemenarikan Tampilan Dealer Raya Motor (1).....	5-63
5.35	Kemenarikan Tampilan Dealer Raya Motor (2).....	5-63
5.36	Kemenarikan Tampilan Dealer Raya Motor (3).....	5-64
5.37	Tampilan Sirkulasi Udara di Dalam Ruangan Dealer Jaya Motor Subang .....	5-65
5.38	Tampilan Sirkulasi Udara di Dalam Ruangan Dealer Raya Motor .	5-65
5.39	Kerapihan Karyawan Jaya Motor Subang dalam Berpakaian.....	5-67
5.40	Kerapihan Karyawan Raya Motor dalam Berpakaian.....	5-68
5.41	Tampilan Kursi Tunggu Dealer Jaya Motor Subang (1) .....	5-69
5.42	Tampilan Kursi Tunggu Dealer Jaya Motor Subang (2) .....	5-69
5.43	Tampilan Kursi Tunggu Dealer Raya Motor (1).....	5-70
5.44	Tampilan Kursi Tunggu Dealer Raya Motor (2).....	5-70

5.45	Kursi Tunggu Usulan pada Dealer Jaya Motor Subang (1).....	5-71
5.46	Kursi Tunggu Usulan pada Dealer Jaya Motor Subang (2).....	5-71
5.47	Letak Lokasi Jaya Motor Subang di Pinggir Jalan.....	5-79



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuisisioner Pendahuluan .....	2
2	Kuisisioner Penelitian .....	4
3	Lembar Komentar Validasi Konstruk .....	12
4	Tabel Normal / Z .....	15
5	Tabel Nilai r .....	16
6	Data Mentah Tingkat Kepentingan .....	17
7	Data Mentah Tingkat Performansi .....	18
8	Data Mentah Peringkat .....	19
9	Output SPSS .....	20
10	Output SPSS .....	21
11	Lembar Bimbingan Tugas Akhir .....	22
12	Lembar Komentar Seminar Proposal .....	24
13	Lembar Komentar Seminar Isi .....	28
14	Lembar Komentar Sidang Akhir .....	32