

## ABSTRAK

Eleven Kitchen adalah salah satu café di kota Bandung yang didirikan sejak tahun 2013 dan berlokasi di jalan Taman Pramuka no 173 Bandung. Masalah yang dihadapi oleh café Eleven Kitchen adalah mengalami penurunan penjualan yang terjadi sejak pertengahan tahun 2016, rata-rata penjualan café Eleven Kitchen mengalami penurunan sebesar 44,16% jika dibandingkan dengan rata-rata penjualan sebelumnya.

Tujuan dilakukan penelitian agar café Eleven Kitchen mengetahui faktor yang dipertanyakan konsumen dalam memilih café, mengetahui kelebihan dan kelemahan café Eleven Kitchen dibandingkan dengan pesaingnya, melakukan Segmentasi, *Targeting* dan *Positioning* café Eleven Kitchen dengan tepat, mengetahui penilaian tingkat kinerja café Eleven Kitchen menurut konsumen, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap cara pelayanan café Eleven Kitchen. Variabel dalam penelitian ini disusun berdasarkan pada konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*)

Kuesioner pendahuluan disebar di dalam café Eleven Kitchen kepada 30 responden dengan usia minimal 15 tahun. Selanjutnya menyebarkan kuesioner penelitian kepada 125 responden kepada responden yang pernah mengunjungi café selain café Eleven Kitchen dengan teknik *purposive*. Hasil jawaban kuesioner penelitian dilanjutkan dengan pengujian validitas dan reliabilitas.

Kuesioner penelitian diolah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja serta untuk mengetahui prioritas perbaikan terhadap café Eleven Kitchen, *Correspondence Analysis* (CA) untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan café Eleven Kitchen jika dibandingkan dengan pesaing dan Uji Hipotesis untuk mengetahui ketidakpuasan konsumen. Lalu menggabungkan ketiga metode diatas dan memberikan usulan.

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *Correspondence Analysis* (CA) didapatkan 26 variabel unggul dari 51 variabel yang ada. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan 28 variabel tingkat kepentingan yang diatas rata-rata dan 29 variabel tingkat kinerja yang diatas rata-rata. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan Uji Hipotesis didapatkan 29 variabel pelanggan merasa puas dari 51 variabel yang ada. Target yang di dapat usia berkisar pada 15 tahun – 22 tahun, jenis kelamin perempuan, pekerjaan pelajar/mahasiswa, pendapatan Rp 10.000.000 – Rp 15.000.000, memiliki uang saku perbulan Rp. 2.500.000 - Rp. 3.500.000, lokasi tempat tinggal Bandung Barat. *Positioning* yang dibuat oleh *cafe* berdasarkan target yang sudah di dapat adalah “*good taste, good price & perfect friends*”

Hasil dari penelitian ini adalah membuat usulan bagi *cafe* Eleven Kitchen berupa, sebaiknya *Cafe Eleven Kitchen* lebih memperhatikan promosi tidak hanya media sosial dan media cetak saja, menata ulang lahan parkir untuk kendaraan konsumen agar lebih luas dan terjaga keamanannya, membuat jasa *vallet*, mengadakan *live music* setiap minggu sesuai dengan keinginan konsumen.

## DAFTAR ISI

|                                                        |      |
|--------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR PENGESAHAN                                      | i    |
| LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI                  | ii   |
| ABSTRAK                                                | iii  |
| KATA PENGANTAR                                         | iv   |
| DAFTAR ISI                                             | vi   |
| DAFTAR TABEL                                           | ix   |
| DAFTAR GAMBAR                                          | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN                                        | xiv  |
| BAB 1 PENDAHULUAN                                      |      |
| 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 .....                        | 1-4  |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA                                 |      |
| 2.1 Pemasaran .....                                    | 2-1  |
| 2.2 Bauran Pemasaran.....                              | 2-1  |
| 2.3 <i>Segmentation, Targetting, Positioning</i> ..... | 2-3  |
| 2.4 Teknik Pengumpulan Data.....                       | 2-5  |
| 2.5 Populasi dan Sampel .....                          | 2-8  |
| 2.5.1 Populasi .....                                   | 2-8  |
| 2.5.2 Sampel.....                                      | 2-8  |
| 2.6 Menentukan Ukuran Sampel.....                      | 2-9  |
| 2.7 Teknik Sampling.....                               | 2-9  |
| 2.7.1 <i>Probability Sampling</i> .....                | 2-10 |
| 2.7.2 <i>Non Probability Sampling</i> .....            | 2-11 |
| 2.8 Data Berskala .....                                | 2-12 |
| 2.9 Tipe Skala Pengukuran .....                        | 2-13 |

|                                    |                                                                 |      |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------|
| 2.10                               | Validasi dan Reliabilitas Instrumen .....                       | 2-15 |
| 2.11                               | Pengujian Validitas Instrumen .....                             | 2-16 |
| 2.11.1                             | Pengujian Validitas Konstruksi .....                            | 2-16 |
| 2.11.2                             | Pengujian Validitas Eksternal <i>Probability Sampling</i> ..... | 2-18 |
| 2.12                               | Pengujian Reliabilitas Instrumen .....                          | 2-18 |
| 2.13                               | Analisis Tingkat Kepentingan dan Performansi Pelanggan .....    | 2-20 |
| 2.14                               | <i>Correspondence Analysis</i> .....                            | 2-22 |
| 2.15                               | Uji Cochran Q .....                                             | 2-23 |
| 2.16                               | Uji Hipotesis .....                                             | 2-24 |
| 2.16.1                             | Uji Z .....                                                     | 2-25 |
| <b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> |                                                                 |      |
| 3.1                                | <i>Flowchart</i> .....                                          | 3-1  |
| 3.2                                | Keterangan <i>Flowchart</i> .....                               | 3-4  |
| 3.2.1                              | Penelitian Pendahuluan .....                                    | 3-4  |
| 3.2.2                              | Tinjauan Pustaka .....                                          | 3-4  |
| 3.2.3                              | Identifikasi Masalah .....                                      | 3-4  |
| 3.2.4                              | Pembatasan Masalah .....                                        | 3-5  |
| 3.2.5                              | Perumusan Masalah .....                                         | 3-5  |
| 3.2.6                              | Tujuan penelitian .....                                         | 3-5  |
| 3.2.7                              | Penyusunan Variabel Penelitian .....                            | 3-6  |
| 3.2.8                              | Penyusunan Kuesioner Pendahuluan .....                          | 3-9  |
| 3.2.9                              | Penyusunan Kuesioner Penelitian .....                           | 3-9  |
| 3.2.10                             | Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian .....              | 3-9  |
| 3.2.11                             | Validasi Konstruksi .....                                       | 3-10 |
| 3.2.12                             | Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....                          | 3-11 |
| 3.2.13                             | Pengolahan Kuesioner Pendahuluan .....                          | 3-11 |
| 3.2.14                             | Revisi Kuesioner .....                                          | 3-12 |
| 3.2.15                             | Penyebaran Kuesioner Penelitian .....                           | 3-12 |
| 3.2.16                             | Pengujian Validitas .....                                       | 3-12 |
| 3.2.17                             | Pengujian Reliabilitas .....                                    | 3-13 |
| 3.2.18                             | Pengolahan Data .....                                           | 3-13 |

|                                                                                                                              |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3.2.19 Analisis Data .....                                                                                                   | 3-17 |
| 3.2.20 Usulan .....                                                                                                          | 3-19 |
| 3.2.21 Kesimpulan dan Saran.....                                                                                             | 3-19 |
| 3.2.22 Selesai .....                                                                                                         | 3-19 |
| <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 Perusahaan .....                                                                                   | 4-1  |
| 4.1.3 Tugas Wewenang dan Tanggung Jawab dari Masing-masing<br>Jabatan.....                                                   | 4-2  |
| 4.2 Kuesioner .....                                                                                                          | 4-3  |
| 4.2.1 Kuesioner Pendahuluan.....                                                                                             | 4-3  |
| 4.2.2 Kuesioner Penelitian .....                                                                                             | 4-5  |
| <b>BAB 5 PENGOLAHAN DATA</b>                                                                                                 |      |
| 5.1 Kuesioner Pendahuluan .....                                                                                              | 5-1  |
| 5.1.1 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan .....                                                                                 | 5-1  |
| 5.2 Validitas Konstruk .....                                                                                                 | 5-3  |
| 5.3 Pengujian Validitas dan Reabilitas .....                                                                                 | 5-5  |
| 5.3.1 Tingkat Kepentingan.....                                                                                               | 5-6  |
| 5.3.2 Tingkat Kinerja .....                                                                                                  | 5-9  |
| 5.4 Rangkuman kuesioner Penelitian Bagian I .....                                                                            | 5-11 |
| 5.5 Analisis berdasarkan <i>Segmentation, Targeting dan Positioning</i> .....                                                | 5-20 |
| 5.6 Analisis Kuesioner Penelitian .....                                                                                      | 5-22 |
| 5.6.1 <i>Correspondence Analysis (CA)</i> .....                                                                              | 5-22 |
| 5.6.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....                                                                     | 5-27 |
| 5.6.3 Uji Hipotesis.....                                                                                                     | 5-34 |
| 5.6.4 Analisis Gabungan <i>Importance Performace Analysis (IPA),<br/>Correpondence Analysis (CA)</i> dan Uji Hipotesis ..... | 5-36 |
| 5.7 Usulan Prioritas Perbaikan.....                                                                                          | 5-38 |
| <b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>                                                                                            |      |
| 6.1 Kesimpulan .....                                                                                                         | 6-1  |

|                |             |      |
|----------------|-------------|------|
| 6.2            | Saran ..... | 6-16 |
| DAFTAR PUSTAKA |             | xv   |
| LAMPIRAN       |             |      |
| DATA PENULIS   |             |      |



## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                 | <b>Halaman</b> |
|--------------|----------------------------------------------|----------------|
| Tabel 1.1    | Grafik Pendapatan                            | 1-2            |
| Tabel 3.1    | Variabel Penelitian                          | 3-6            |
| Tabel 3.2    | Variabel Penelitian (lanjutan)               | 3-7            |
| Tabel 3.3    | Segmentasi pasar                             | 3-8            |
| Tabel 3.4    | Tabel Usulan Gabungan Analisis IPA           | 3-18           |
| Tabel 4.1    | <i>Cafe</i> yang sering dikunjungi responden | 4-3            |
| Tabel 4.2    | Ringkasan Tingkat Kepentingan Variabel       | 4-4            |
| Tabel 4.3    | Jenis Kelamin                                | 4-5            |
| Tabel 4.4    | Usia                                         | 4-5            |
| Tabel 4.5    | Pekerjaan                                    | 4-6            |
| Tabel 4.6    | Tempat Tinggal                               | 4-6            |
| Tabel 4.7    | Penghasilan                                  | 4-6            |
| Tabel 4.8    | Uang saku                                    | 4-6            |
| Tabel 4.9    | Sumber Informasi                             | 4-7            |
| Tabel 4.10   | Media sosial yang digunakan                  | 4-7            |
| Tabel 4.11   | Kunjungan Perbulan                           | 4-7            |
| Tabel 4.12   | Waktu kunjungan senin-rabu                   | 4-7            |
| Tabel 4.13   | Waktu kunjungan kamis-minggu                 | 4-8            |
| Tabel 4.14   | Kebiasaan mengunjungi <i>Cafe</i>            | 4-8            |
| Tabel 4.15   | Tujuan mengunjungi <i>Cafe</i>               | 4-8            |
| Tabel 4.16   | Makanan <i>Favorite</i>                      | 4-8            |
| Tabel 4.17   | Minuman <i>Favorite</i>                      | 4-9            |
| Tabel 4.18   | Hiburan yang paling diminati                 | 4-9            |
| Tabel 4.19   | Hasil Kuesioner bagian kedua                 | 4-10           |

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                                              | <b>Halaman</b> |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 4.20   | Hasil Kuesioner ranking                                                   | 4-11           |
| Tabel 5.1    | Atribut Yang Dianggap Penting                                             | 5-2            |
| Tabel 5.2    | Atribut Yang Dianggap Penting (lanjutan)                                  | 5-3            |
| Tabel 5.3    | Variabel Yang Digunakan Dalam Penelitian                                  | 5-4            |
| Tabel 5.4    | Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan Dalam SPSS                       | 5-6            |
| Tabel 5.5    | Perbandingan Variabel Kepentingan Nilai r dengan<br>Nilai r tabel         | 5-7            |
| Tabel 5.6    | Uji Reabilitas Variabel Kepentingan                                       | 5-8            |
| Tabel 5.7    | Uji Validitas Variabel Kinerja                                            | 5-9            |
| Tabel 5.8    | Perbandingan Variabel Kinerja Nilai r dengan<br>Nilai Tabel r             | 5-10           |
| Tabel 5.9    | Uji Reabilitas Variabel Kinerja                                           | 5-11           |
| Tabel 5.10   | Segmentasi                                                                | 5-20           |
| Tabel 5.11   | Segmentasi (Lanjutan)                                                     | 5-21           |
| Tabel 5.12   | Hasil Rangkuman Persaingan Perusahaan                                     | 5-23           |
| Tabel 5.13   | Jarak Persaingan <i>Café</i>                                              | 5-25           |
| Tabel 5.14   | Peringkat keunggulan tiap Variabel                                        | 5-26           |
| Tabel 5.15   | Hasil Rangkuman Rata – Rata Tingkat Kepentingan<br>dan Kinerja            | 5-27           |
| Tabel 5.16   | Hasil Rangkuman Rata – Rata Tingkat Kepentingan<br>dan Kinerja (Lanjutan) | 5-28           |
| Tabel 5.17   | Hasil Uji Hipotesis                                                       | 5-34           |
| Tabel 5.18   | Hasil Uji Hipotesis (Lanjutan)                                            | 5-35           |
| Tabel 5.19   | Analisis Gabungan                                                         | 5-37           |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>                                             | <b>Halaman</b> |
|---------------|----------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 1.1    | Grafik Pendapatan                                        | 1-2            |
| Gambar 2.1    | Teknik Sampling                                          | 2-10           |
| Gambar 2.2    | Diagram <i>Kartesianus</i>                               | 2-22           |
| Gambar 2.3    | Grafik Wilayah Kriris                                    | 2-25           |
| Gambar 3.1    | <i>FlowChart</i> Metodologi Penelitian                   | 3-1            |
| Gambar 3.2    | <i>FlowChart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan 1)      | 3-2            |
| Gambar 3.3    | <i>FlowChart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan 2)      | 3-3            |
| Gambar 3.4    | Diagram <i>Kartesianus</i>                               | 3-16           |
| Gambar 3.5    | Wilayah Kritis Uji Z                                     | 3-18           |
| Gambar 4.1    | Struktur Organisasi                                      | 4-1            |
| Gambar 5.1    | Persentase Jenis Kelamin                                 | 5-11           |
| Gambar 5.2    | Persentase Usia                                          | 5-12           |
| Gambar 5.3    | Persentase Pekerjaan                                     | 5-12           |
| Gambar 5.4    | Persentase Tempat Tinggal                                | 5-13           |
| Gambar 5.5    | Persentase Pennghasilan                                  | 5-13           |
| Gambar 5.6    | Persentase Uang Saku                                     | 5-14           |
| Gambar 5.7    | Persentase Sumber mengetahui <i>Cafe Eleven Kitchen</i>  | 5-14           |
| Gambar 5.8    | Persentase Media Sosial yang digunakan Responden         | 5-15           |
| Gambar 5.9    | Persentase Kunjungan perBulan Responden                  | 5-15           |
| Gambar 5.10   | Persentase Waktu kunjungan responden senin – rabu        | 5-16           |
| Gambar 5.11   | Waktu kunjungan responden kamis – minggu                 | 5-17           |
| Gambar 5.12   | Persentase Orang yang diajak mengunjungi <i>Cafe</i>     | 5-17           |
| Gambar 5.13   | Persentase Tujuan mengunjungi <i>cafe Eleven Kitchen</i> | 5-18           |
| Gambar 5.14   | Persentase Makanan <i>Favorite</i>                       | 5-18           |
| Gambar 5.15   | Persentase Minuman <i>Favorite</i>                       | 5-19           |
| Gambar 5.16   | Persentase Hiburan yang paling diminati                  | 5-19           |
| Gambar 5.17   | Grafik <i>Row and Columns Scores CA</i>                  | 5-24           |
| Gambar 5.18   | Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>            | 5-29           |

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>                                          | <b>Halaman</b> |
|---------------|-------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 5.19   | Grafik Wilayah Kritis kurva normal                    | 5-36           |
| Gambar 5.20   | Parkiran <i>Cafe Eleven Kitchen</i>                   | 5-39           |
| Gambar 5.21   | Usulan Parkiran <i>Cafe Eleven Kitchen</i>            | 5-40           |
| Gambar 5.22   | Keadaan meja dan kursi <i>Cafe Eleven Kitchen</i>     | 5-41           |
| Gambar 5.23   | Keadaan meja dan kursi pesaing                        | 5-41           |
| Gambar 5.24   | Keadaan ruangan lantai 2 <i>cafe Eleven Kitchen</i>   | 5-43           |
| Gambar 5.25   | <i>Design</i> ruangan di <i>cafe Eleven Kitchen</i>   | 5-44           |
| Gambar 5.26   | <i>Design</i> ruangan di <i>cafe</i> pesaing          | 5-45           |
| Gambar 5.27   | <i>Smoking area</i> di <i>Cafe Eleven Kitchen</i>     | 5-47           |
| Gambar 5.28   | <i>Non Smoking area</i> di <i>Cafe Eleven Kitchen</i> | 5-47           |
| Gambar 5.29   | Penyajian minuman di <i>Cafe Eleven Kitchen</i>       | 5-48           |
| Gambar 5.30   | Penyajian makanan di <i>Cafe Eleven Kitchen</i>       | 5-49           |
| Gambar 5.31   | Contoh petunjuk jalan ke <i>Cafe Eleven Kitchen</i>   | 5-50           |
| Gambar 5.32   | Variasi menu makanan di <i>Cafe Eleven Kitchen</i>    | 5-57           |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul                                      | Halaman |
|----------|--------------------------------------------|---------|
| L-1      | Lembar Komentar Seminar Proposal           | 1       |
| L-2      | Lembar Komentar Seminar Isi                | 2       |
| L-3      | Form Komentar Dan Saran Sidang Tugas Akhir | 3       |
| L-4      | Lembar Komentar Validitas Konstruk         | 4       |
| L-5      | Kuesioner Pendahuluan                      | 5       |
| L-6      | Kuesioner Penelitian                       | 6       |
| L-7      | Data Mentah                                | 7       |
| L-8      | Output SPSS                                | 8       |
| L-9      | Uji <i>Cochran Q</i>                       | 9       |
| L-10     | Tabel – Tabel                              | 10      |

