

ABSTRAK

SAM travel adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan, baik penumpang maupun barang. SAM Travel mengalami penurunan pada keberangkatan jalur Tangerang – Jambi. Penurunan tersebut diduga terjadi karena adanya pesaing-pesaing baru seperti Bintang Mas dan Purnagama Travel yang baru membuka jalur Tangerang – Jambi pada tahun 2010 dan 2011.

Variabel penelitian disusun berdasarkan *Marketing Mix 7P* yaitu *product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner awal sebanyak 30 kuesioner, bertujuan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting oleh responden dalam memilih travel dan pesaing. Pengolahan kuesioner pendahuluan menggunakan *Cochran Q test* maka didapatkan 6 buah variabel yang tereduksi dan pesaing Purnagama Travel. Setelah itu melakukan penyusunan kuesioner penelitian yang terbagi ke dalam 3 bagian yaitu bagian profil responden, bagian tingkat kepentingan dan performansi, serta *ranking* dari SAM Travel dan Purnagama yang disebar sebanyak 120 kuesioner.

Profil responden diolah dengan menggunakan persentase untuk menentukan target pasar dari SAM Travel, Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, *Correspondence Analysis (CA)* untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan SAM Travel dibandingkan pesaing, *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui skala prioritas perbaikan yang akan dilakukan oleh SAM Travel.

Target dari SAM Travel adalah pria dan wanita, pekerjaan / profesi sebagai wiraswasta dengan informasi mengenai SAM Travel banyak diketahui dari teman/kerabat, dan jadwal keberangkatan yang paling banyak dimintai adalah waktu pagi dini hari / subuh. Intensitas penggunaan dalam satu bulan paling banyak tidak tentu, dan alasan penggunaan adalah untuk pulang kampung / mudik. Hasil CA didapatkan 26 atribut tertinggal dan 4 atribut unggul, Uji Hipotesis didapatkan 11 konsumen merasa tidak puas dan 19 konsumen merasa puas dan juga dari hasil IPA didapatkan 8 atribut yang ada di kuadran 2, 7 atribut dikuadran 1, 4 dikuadran 3 dan 10 atribut dikuadran 4 sehingga diketahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan.

Prioritas usulan berdasarkan analisis gabungan CA, IPA, Uji Hipotesis, *Targeting* dan *Positioning*. SAM Travel disarankan untuk memposisikan diri sebagai travel yang digunakan oleh para konsumen untuk pulang dan pergi dari kota mereka untuk mudik dan juga sebagai travel dengan harga yang cukup terjangkau untuk banyak digunakan oleh konsumen dengan slogan **“PASMURAHNYA TEPAT TUJUANNYA NYAMAN PERJALANANNYA”** Usulan yang diberikan kepada SAM Travel adalah dengan memberikan harga yang terjangkau untuk menarik minat para calon konsumen dan lebih memperhatikan ketepatan jam keberangkatan serta kondisi mobil saat hendak melakukan perjalanan agar konsumen dapat merasa aman dan nyaman selama didalam perjalanan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jenis Penelitian	2-1
2.2 Metode Pengumpulan Data	2-1
2.3 Sumber Data dan Metode Penelitian.....	2-4
2.4 Populasi dan Sampel	2-5
2.5 Teknik Sampling	2-6
2.6 Ukuran Sampel	2-9
2.7 Skala Pengukuran	2-9
2.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-11
2.9 Pengenalan Program SPSS	2-16
2.10 Bauran Pemasaran Jasa	2-17
2.11 <i>Cochran Q Test</i>	2-24
2.12 Uji Hipotesis	2-26
2.13 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	2-27

2.1	<i>Correspondence Analysis (CA)</i>	2-30
-----	---	------

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	3-4
3.2	Kajian Pustaka	3-4
3.3	Identifikasi Masalah	3-4
3.4	Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-4
3.5	Perumusan Masalah	3-5
3.6	Tujuan Penelitian	3-5
3.7	Identifikasi Variabel Penelitian	3-6
3.8	Penyusunan Kuisisioner Pendahuluan & Penelitian	3-8
3.9	Penentuan Teknik Sampling Kuisisioner Pendahuluan	3-9
3.10	Uji Validasi Konstruksi	3-9
3.11	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-9
3.12	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3-9
3.13	Revisi Kuesioner Penelitian.....	3-11
3.14	Penentuan Teknik Sampling Kuesioner Penelitian	3-11
3.15	Penentuan Jumlah Sampel	3-11
3.16	Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-12
3.17	Pengujian Validitas (SPSS)	3-12
3.18	Pengujian Reliabilitas (SPSS).....	3-13
3.19	Pengolahan Data dan Analisis	3-14
3.20	Usulan	3-18
3.21	Kesimpulan dan Saran	3-18

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.2.	Kuesioner Pendahuluan	4-2
4.2.1	Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan	4-2
4.3	Kuesioner Penelitian	4-3

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Uji Validasi Konstruk	5-1
5.2 Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.2.1 Uji <i>Cochran</i>	5-1
5.2.2 Rangkuman Atribut Kuesioner Pendahuluan Hasil <i>Cochran Q Test</i>	5-3
5.3 Pengolahan Kuesioner Penelitian	5-5
5.3.1 Validitas dan Reabilitas	5-5
5.3.2 <i>Correspondence Analysis</i>	5-10
5.3.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	5-14
5.3.4 Uji Hipotesis Antara Kepentingan dan Performansi	5-18
5.4 <i>Segmentasi, Targeting, dan Positioning</i>	5-19
5.5 Analisis Usulan Prioritas Perbaikan	5-26
5.6 Usulan	5-27

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-11

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Jumlah Penumpang Jurusan	1-2
3.1	Skala Kuesioner Harapan dan Kinerja	3-8
3.2	Kuesioner Peringkat	3-9
3.3	Analisis Gabungan	3-19
4.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-2
4.2	Hasil Kuesioner Pendahuluan Lanjutan 1	4-3
4.3	Hasil Kuesioner Pendahuluan Lanjutan 2	4-3
4.4	Hasil Kuesioner Pendahuluan Lanjutan 3	4-3
4.5	Data Responden	4-4
4.6	Rangkuman Jawaban Tingkat Kepentingan Konsumen	4-5
4.7	Rangkuman Jawaban Tingkat Kinerja Konsumen	4-6
4.8	Rangkuman Jawaban Peringkat Berdasarkan Atribut	4-7
5.1	Rangkuman Hasil <i>Cochran Q Test</i>	5-2
5.2	Atribut Yang Tereduksi	5-3
5.3	Atribut Yang Digunakan Dalam Kuesioner Penelitian	5-4
5.4	Hasil Output SPSS Tingkat Kepentingan	5-5
5.5	Validitas Kepentingan	5-6
5.6	Hasil Output Tingkat Performansi	5-7
5.7	Validitas Performansi	5-8
5.8	Reliabilitas Kepentingan	5-9
5.9	Reliabilitas Kinerja	5-9
5.10	Rangkuman Jumlah Bobot	5-10
5.11	Rangkuman Jarak Antar Atribut	5-12
5.12	Atribut-Atribut Unggul	5-13
5.13	Atribut Tertinggal	5-13
5.14	Rata-Rata Kepentingan dan Performansi Konsumen	5-14
5.15	Atribut-Atribut Dalam Kuadran I	5-16
5.16	Atribut-Atribut Dalam Kuadran II	5-16

5.17 Atribut-Atribut Dalam Kuadran III	5-17
5.18 Atribut-Atribut Dalam Kuadran IV	5-17
5.19 Uji Hipotesis	5-18
5.20 Rangkuman Jawaban Data Responden	5-24
5.21 Prioritas Perbaikan	5-26
5.22 Rangkuman Usulan Berdasarkan 7P	5-27



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Persentase Penumpang Jurusan Tangerang-Jambi	1-2
2.1	Teknik Sampling	2-7
2.2	Grafik <i>Chi-Square</i>	2-26
2.3	Peta Posisi <i>Importance-Performance Analysis</i>	2-29
3.1	Sistematika Penelitian	3-1
3.1	Sistematika Penelitian (<i>Lanjutan</i>)	3-2
3.1	Sistematika Penelitian (<i>Lanjutan</i>)	3-3
5.1	Grafik Baris dan Kolom	5-11
5.2	<i>Grafik Important Performance Analysis</i>	5-15
5.3	Wilayah Kritis Kurva Normal	5-19
5.4	Diagram Presentase Profil Konsumen – Jenis Kelamin	5-19
5.5	Diagram Presentase Profil Konsumen – Usia	5-20
5.6	Diagram Presentase Profil Konsumen – Pekerjaan	5-20
5.7	Diagram Presentase Profil Konsumen – informasi	5-21
5.8	Diagram Presentase Profil Konsumen – Jadwal Keberangkatan	5-22
5.9	Diagram Presentase Profil Konsumen – Intensitas Penggunaan	5-22
5.10	Diagram Presentase Profil Konsumen – Alasan Menggunakan Travel	5-23
5.11	Diagram Presentase Profil Konsumen – Jenis Mobil Yang Digunakan	5-23
5.12	Diagram Presentase Profil Konsumen – Fasilitas Tambahan	5-24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	L-1
2	Kuesioner Penelitian	L-2
3	Data Mentah <i>Uji Cochran</i>	L-5
4	Data Mentah Tingkat Kepentingan	L-8
5	Data Mentah Tingkat Kinerja	L-9
6	Tabel <i>r Product Moment</i>	L-10
7	Tabel Distribusi Normal	L-11
8	Tabel <i>Chi-Square</i>	L-14
9	Grafik CA	L-15
10	Grafik IPA	L-16
11	Hasil <i>Output</i> Tingkat Kepentingan	L-17
12	Validitas Kepentingan	L-18
13	Hasil <i>Output</i> Tingkat Kinerja	L-19
14	Validitas Kinerja	L-20
15	Reliabilitas Kepentingan	L-20
16	Reliabilitas Kinerja	L-21