

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di Salon V & V yang terletak di Jalan Pesantren no.45 yang telah berdiri sejak tahun 2010. Masalah yang dihadapi oleh Salon V & V ini adalah omzet penjualan yang menurun sejak tahun 2013 yaitu sebesar Rp 460.000.000,00/tahun hingga tahun 2016 sebesar Rp 315.000.000,00/tahun. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih salon, keunggulan dan kelemahan Salon V & V dibanding pesaing, tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja Salon V & V, tingkat kepuasan konsumen dan memberikan usulan perbaikan yang perlu diperhatikan oleh Salon V & V.

Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, penyebaran kuesioner pendahuluan dan penelitian. Atribut dalam kuesioner disusun berdasarkan pada konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*).

Kuesioner pendahuluan disusun dengan tujuan untuk mendapatkan salon pesaing Salon V & V dan mengetahui atribut yang dinyatakan penting oleh konsumen. Kuesioner penelitian disusun untuk mengetahui pasar potensial yang dimiliki oleh Salon V & V, tingkat kepentingan, dan kinerja Salon V & V serta peringkat Salon V & V dibanding pesaing. Teknik sampling yang digunakan untuk penyebaran kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian adalah dengan *Purposive Sampling*, yaitu ditujukan pada responden wanita berusia ≥ 15 tahun untuk kuesioner pendahuluan dan pernah mengunjungi Salon V & V dan Salon Salsa (pesaing) minimal 1 kali dalam 6 bulan, dan dibagikan kepada 120 responden untuk kuesioner penelitian.

Hasil dari kuesioner penelitian akan dijadikan input dalam pengolahan data dengan menggunakan *Correspondence Analysis* (CA), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Uji Hipotesis. Hasil pengolahan akan digabungkan untuk mendapatkan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan Salon V & V untuk dapat memenangkan persaingan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Salon V & V mempunyai target pasar konsumen yang tinggal di Cimahi Utara serta memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta dan Pelajar. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 8 variabel pada kuadran I, 9 variabel pada kuadran II, 5 variabel pada kuadran III, dan 13 variabel pada kuadran IV. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Correspondence Analysis* (CA) konsumen menyatakan Salon V & V hanya unggul 15 atribut dari 35 atribut. Berdasarkan hasil pengolahan dengan Uji Hipotesis terdapat 29 atribut yang dinyatakan tidak puas oleh konsumen dari 35 atribut yang ada.

Berdasarkan *targetting* dan *positioning* yang di usulkan, *targetting* dari Salon V & V yaitu konsumen yang tinggal di Cimahi Utara, Wanita Usia: 20-49 tahun, Pekerjaan pegawai swasta dan pelajar, Pengeluaran per orang ke salon : $Rp40.000 \leq \text{pengeluaran} \leq Rp 100.000$ usulan *positioning* berupa slogan yaitu “Rambut terawat harga hemat”, terdapat 35 usulan, prioritas pertama adalah bagian variabel mengenai potongan harga pada event tertentu dengan memberi potongan harga pada event tertentu seperti awal tahun dan akhir tahun serta bulan ramadhan, prioritas perbaikan kedua adalah kesejukan suhu ruangan dengan usulan mengganti kipas menjadi *air conditioner* dan ragam cara pembayaran dengan usulan menambah mesin debit lainnya serta menyediakan pembayaran secara kredit dan flazz.

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	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-3
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-5
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5
BAB 2 STUDI PUSTAKA	
2.1 Pemasaran.....	2-1
2.2 Bauran Pemasaran	2-1
2.3 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	2-3
2.4 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	2-5
2.5 Populasi dan Sampel	2-10
2.6 Tipe Data Berskala	2-14
2.7 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-17
2.8 Pengujian Validitas Instrumen	2-18
2.8.1 Pengujian Validitas Internal	2-18
2.8.2 Pengujian Validitas Eksternal	2-19
2.9 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-20
2.10 Analisis Tingkat Kepentingan dan Performansi Pelanggan	2-21
2.11 Correspondence Analysis	2-24

2.12 Uji Hipotesis Dua Rata - Rata	2-25
--	------

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Mulai	3-7
3.2 Melakukan Penelitian Pendahuluan	3-7
3.3 Melakukan Tinjauan Pustaka	3-7
3.4 Mengidentifikasi Masalah	3-7
3.5 Membuat Pembatasan Masalah	3-8
3.6 Membuat Perumusan Masalah	3-8
3.7 Membuat Tujuan Penelitian	3-8
3.8 Mengidentifikasi Variabel Penelitian	3-9
3.9 Teknik Pengumpulan Data	3-13
3.10 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan	3-13
3.11 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Pendahuluan	3-13
3.12 Validasi Konstruk	3-14
3.13 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-14
3.14 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3-14
3.15 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	3-14
3.16 Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-15
3.17 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-16
3.18 Pengujian Validitas Isi	3-16
3.19 Pengujian Reliabilitas	3-17
3.20 Pengolahan Data	3-18
3.21 Analisis	3-21
3.22 Usulan	3-21
3.23 Kesimpulan dan Saran	3-22
3.24 Selesai	3-22

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.2 Kuesioner Pendahuluan	4-3

4.3	Kuesioner Penelitian.....	4-6
-----	---------------------------	-----

BAB 5 PENGOLAHAN DATA

5.1	Pengujian Validitas Konstruksi	5-1
5.2	Pengolahan Atribut Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.3	Variabel Penelitian yang Diterima	5-6
5.4	Variabel Penelitian yang Ditolak	5-9
5.5	Salon Pesaing	5-10
5.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	5-10
5.7	<i>Correspondence Analysis</i> (CA).....	5-20
5.8	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	5-27
5.9	Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-28
5.10	Usulan.....	5-32

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran.....	6-18

DAFTAR PUSTAKA

xv

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Omzet Penjualan Salon V & V	1-1
Tabel 3.1	Analisis Gabungan Hasil CA, IPA dan Uji Hipotesis	3-22
Tabel 4.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-4
Tabel 4.2	Data Pesaing	4-6
Tabel 4.3	Usia	4-6
Tabel 4.4	Pekerjaan	4-6
Tabel 4.5	Tempat Tinggal	4-7
Tabel 4.6	Pendapatan per Bulan	4-7
Tabel 4.7	Uang Saku	4-7
Tabel 4.8	Pengeluaran Perorang ke Salon V & V	4-7
Tabel 4.9	Motivasi Berkunjung ke Salon V & V	4-7
Tabel 4.10	Sumber Informasi Keberadaan Salon V & V	4-8
Tabel 4.11	Pertimbangan Memilih Salon V & V	4-8
Tabel 4.12	Periode kunjungan ke Salon V & V	4-8
Tabel 4.13	Jam Kunjungan ke Salon V & V	4-8
Tabel 4.14	Frekuensi berkunjung ke Salon V & V	4-8
Tabel 4.15	Kebiasaan Mengunjungi Salon V & V Bersama	4-9
Tabel 4.16	Jumlah Orang yang Dibawa ke Salon V & V	4-9
Tabel 4.17	Pengambilan Keputusan ke Salon V & V	4-9
Tabel 4.18	Pelayanan favorit di Salon V & V	4-10
Tabel 4.19	Kelemahan/Kekurangan Salon V & V	4-10
Tabel 4.21	Faktor yang Menjadi Pertimbangan Pembatalan ke Salon V & V	4-10
Tabel 4.22	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	4-11
Tabel 4.23	Hasil Kuesioner Peringkat Keunggulan	4-12
Tabel 5.1	Atribut Hasil Pengolahan Persentase	5-3
Tabel 5.2	Atribut yang Diterima dari Hasil Persentase	5-5

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 5.3	Atribut yang Ditolak dari Hasil Persentase	5-6
Tabel 5.4	Hasil Pengujian Validitas SPSS Tingkat Kepentingan	5-12
Tabel 5.5	Perbandingan Nilai r dengan Nilai r Tabel Tingkat Kepentingan	5-14
Tabel 5.6	Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Kepentingan	5-15
Tabel 5.7	Hasil Pengujian Validitas SPSS Tingkat Kinerja	5-16
Tabel 5.8	Perbandingan Nilai r dengan Nilai r Tabel Tingkat Kinerja	5-18
Tabel 5.9	Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Kinerja	5-19
Tabel 5.10	Jumlah Responden untuk Input <i>Correspondence Analysis (CA)</i>	5-21
Tabel 5.11	Peringkat Tiap Variabel Salon	5-24
Tabel 5.12	Keunggulan Salon V & V	5-25
Tabel 5.13	Ketidakunggulan Salon V & V	5-26
Tabel 5.14	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	5-27
Tabel 5.15	Hasil Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-28
Tabel 5.16	Hasil Gabungan IPA, CA dan Uji Hipotesis	5-29
Tabel 5.17	Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-32
Tabel 5.18	Skala Prioritas Perbaikan	5-33
Tabel 6.1	Keunggulan Salon V & V	6-3
Tabel 6.2	Ketidakunggulan Salon V & V	6-4
Tabel 6.3	Variabel Konsumen Puas	6-8
Tabel 6.4	Variabel Konsumen Tidak Puas	6-9

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Grafik Omzet Penjualan Salon V & V per Tahun	1-2
Gambar 2.1	Teknik Sampling	2-11
Gambar 2.2	Diagram Kartesius	2-23
Gambar 2.3	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	2-27
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
Gambar 3.2	Diagram Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	3-19
Gambar 3.3	Wilayah Kritis Uji Z	3-20
Gambar 5.1	Persentase Pesaing	5-1
Gambar 5.2	Persentase Usia	5-3
Gambar 5.3	Persentase Pekerjaan	5-4
Gambar 5.4	Persentase Tempat Tinggal	5-4
Gambar 5.5	Persentase Uang Saku	5-5
Gambar 5.6	Persentase Pendapatan per Bulan	5-6
Gambar 5.7	Persentase Pengeluaran Perorang ke Salon V & V	5-6
Gambar 5.8	Persentase Motivasi Berkunjung ke Salon V & V	5-7
Gambar 5.9	Persentase Sumber Informasi Keberadaan Salon V & V	5-8
Gambar 5.10	Persentase Pertimbangan Memilih Salon V & V	5-8
Gambar 5.11	Persentase Periode Kunjungan ke Salon V & V	5-9
Gambar 5.12	Persentase Jam Kunjungan ke Salon V & V	5-10
Gambar 5.13	Persentase Kebiasaan Mengunjungi Salon V & V Bersama	5-10
Gambar 5.14	Frekuensi Penggunaan jasa di Salon V & V dalam 6 bulan	5-11
Gambar 5.15	Media Sosial yang sering digunakan	5-12
Gambar 5.16	Persentase Pelayanan Favorit di Salon V & V	5-12
Gambar 5.17	Salon Terbaik Lain yang Menjadi Pertimbangan	5-13
Gambar 5.18	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	5-15

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 5.19	Persentase Pengambilan Keputusan ke Salon V & V	5-50
Gambar 5.20	Persentase Pelayanan Favorit di Salon V & V	5-51
Gambar 5.21	Persentase Kelemahan/Kekurangan Salon V & V	5-52
Gambar 5.22	Persentase Salon Terbaik yang Sering Dikunjungi	5-53



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	1
2	Kuesioner Penelitian	1
4	Hasil SPSS <i>Correspondence Analysis</i> (CA)	1
4	Hasil SPSS <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	2
5	Tabel <i>r Pearson Product Moment</i>	1
5	Tabel Normal	2

