

ABSTRAK

Kedai Indominesia merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang *cafeteria* yang berdiri pada tahun 2012 dan berada di Jl. Lengkong Besar No.37, Bandung. Seiring berjalannya waktu, saat ini banyak bermunculan jenis usaha yang sama yang mengakibatkan Kedai Indominesia tidak mampu bersaing dengan pesaingnya. Hal tersebut dibuktikan, Kedai Indominesia yang dalam kurun waktu lima tahun mengalami penurunan jumlah porsi dari 14500 menjadi 6751. Masalah tersebut diakibatkan oleh pelanggan yang mulai beralih ke tempat lain. Disamping itu prosedur pelayanan di Kedai Indominesia yang masih belum memuaskan konsumen, hal ini dapat dilihat dari keluhan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Kedai Indominesia. Pihak Kedai Indominesia perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan yang dimiliki dibandingkan dengan pesaingnya untuk dapat bersaing.

Kuesioner penelitian pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden menggunakan teknik sampling *Purposive Sampling*. Penyebaran kuesioner ditujukan kepada responden yang pernah makan di Kedai Indominesia serta responden yang pernah makan di AM PM sebagai pesaing utama. Kuesioner terdiri dari 2 bagian, Bagian 1 untuk menentukan ranking atribut yang unggul dan tertinggal menurut konsumen. Bagian 2 mengenai prosedur pelayanan, diolah untuk memberikan usulan prosedur pelayanan yang baru secara tertulis pada Kedai Indominesia

Penelitian Tugas Akhir ini melanjutkan dari penelitian kerja praktek. Pengolahan menggunakan Bauran Pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*), *Correspondence Analysis* (CA) dan metode persentase yang diinginkan untuk mengetahui Prosedur Pelayanan. Tujuan dari CA adalah mengetahui kelebihan dan kelemahan Kedai Indominesia terhadap pesaing utamanya berdasarkan persepsi konsumen..

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, hasil CA terdapat dari 11 variabel yang unggul dan 28 variabel tertinggal. Berdasarkan penelitian kerja praktek *Targeting* Kedai Indominesia adalah konsumen yang berumur 22-30 tahun yang tinggal dikawasan Bandung Barat, Bandung Utara dan Bandung Timur. slogan yang diusulkan kepada Kedai Indominesia adalah *Friendly Price for eat n drink*, Hasil IPA 19 Variabel di kuadran 1,5 variabel di kuadran 2, 7 variabel di kuadran 3, dan 8 variabel di kuadran 4. Dan uji hipotesis terdapat 24 variabel tidak puas dan 15 variabel puas

Dari hasil penelitian yang ada, diberikan usulan strategi untuk Kedai Indominesia berdasarkan penggabungan usulan perbaikan IPA dan Uji Hipotesis Ketidakpuasan pada saat kerja Praktek dan CA, untuk dapat memenangkan persaingan, diantaranya: sikap pelayan dalam menawarkan menu makanan agar konsumen merasa lebih dihargai keberadaannya. Kemenarikan hiburan musik di Kedai Indominesia dengan memutar *playlist* lagu tahun 1995an hingga 2000an dengan aliran lagu *Britpop* dan *alternative pop* supaya lebih betah. Rasa minuman yang diberikan lebih disesuaikan dengan takaran supaya konsumen lebih dapat menikmati kesegaran dari minuman yang disajikan. Sebelum produk dijual hendaknya dilakukan *test food* oleh pemilik atau manajer terhadap rasa makanan yang disajikan supaya makanan tersebut layak untuk dijual. Disamping itu berdasarkan analisis pelayanan, prosedur pelayanan Kedai Indominesia dibuatkan prosedur pelayanan Kedai Indominesia yang baru

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 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	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-5
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran.....	2-1
2.1.1 Konsep Pemasaran	2-1
2.1.2 Sistem Pemasaran.....	2-3
2.2 Bauran Pemasaran	2-3
2.3 Teknik Pengumpulan Data	2-8
2.4 Populasi dan Sampel.....	2-10
2.4.1 Populasi	2-10
2.4.2 Sampel	2-11
2.5 Teknik Sampling	2-11
2.5.1 <i>Probability Sampling</i>	2-12

2.5.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	2-13
2.6 Menentukan Ukuran Sampel	2-14
2.7 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2-15
2.7.1 Macam-macam Skala Pengukuran	2-15
2.7.2 Tipe Skala Pengukuran	2-16
2.7.3 Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	2-18
2.8 Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen	2-18
2.8.1 Pengujian Validitas Instrumen	2-18
2.8.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-20
2.9 <i>Correspondence Analysis</i>	2-21
2.10 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	2-22
2.11 <i>Matriks importance Analysis</i>	2-23
2.12 Segmentasi <i>Targetting Positioning</i>	2-24
2.12.1 Segmentasi.....	2-24
2.12.2 <i>Targeting</i>	2-25
2.12.3 <i>Positioning</i>	2-27
2.13 <i>Standard Operating Procedure</i>	2-27

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 <i>Flowchart</i>	3-1
3.2 Penelitian Pendahuluan.....	3-5
3.3 Tinjauan Pusaka	3-5
3.4 Identifikasi Masalah.....	3-6
3.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-6
3.6 Perumusan Masalah	3-6
3.7 Tujuan Penelitian	3-7
3.8 Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....	3-8
3.8.1 Hasil Kerja Praktek	3-8
3.8.1.1 Penyusunan Variabel Penelitian.....	3-11
3.8.1.2 Penyusunan Skala Pengukuran Kuesioner.....	3-13
3.8.1.3 Penentuan Teknik Skala Sampling	3-13
3.8.1.4 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian...	3-14
3.8.1.5 Validasi Konstruk	3-14

3.8.1.6	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-15
3.8.1.7	Pengolahan Data Kerja Praktek	3-15
3.8.1.8	Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	3-15
3.8.1.9	Pembuatan <i>Matriks Importance Perfomance Analysis</i>	3-15
3.8.2	Penelitian Tugas Akhir	3-16
3.8.2.1	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan Tugas Akhir	3-16
3.8.2.2	Pengamatan Prosedur Pembanding.....	3-16
3.8.2.3	Pembuatan Daftar Petanyaan Wawancara	3-16
3.8.2.4	Melakukan Wawancara Pihak Kedai Indomnesia	3-17
3.8.2.5	Penggambaran Prosedur Saat Ini	3-17
3.8.2.6	Pembuatan Kuesioner Penelitian Usulan Perbaikan Sistem Pelayanan.....	3-17
3.8.2.7	Penyusunan Kuesioner Penelitian Tugas Akhir.....	3-18
3.8.2.8	Penyusunan Teknik Sampling.....	3-18
3.8.2.9	Penentuan Jumlah Kuesioner Pendahuluan Tugas Akhir dan Kuesioner Penelitian	3-20
3.8.2.10	Validasi Konstruk	3-20
3.8.2.11	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-21
3.8.2.12	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan Tugas Akhir	3-21
3.8.2.13	Penyebaran Kuesioner Penelitian Tugas Akhir ...	3-21
3.8.2.14	Pengolahan Data Kuesioner Penelitian Correspondence Analysis.....	3-21
3.8.2.15	Pengolahan Data Hasil Kuesioner Pengumpulan Dari Kuesioner Perbaikan Sistem Pelayanan.....	3-22
3.8.2.16	Analisis Gabungan Hasil Kerja Praktek dan Tugas Akhir	3-22
3.8.2.17	Analisis Prosedur Pelayanan.....	3-23
3.9	Usulan Gabungan Hasil Kerja Praktek Dan Tugas Akhir	3-23
3.10	Kesimpulan dan Saran	3-24

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-1
4.2 Deskripsi Kedai Indomnesia	4-3
4.3 Hasil Kerja Praktek	4-4
4.3.1 Hasil Rangkuman Persentase Kedai Indomnesia.....	4-4
4.3.2 Hasil Rata - rata Kepentingan dan Performansi Kedai Indomnesia.....	4-16
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis Ketidakpuasan	4-17
4.3.4 Hasil Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	4-19
4.4 Pengumpulan Kuesioner Pendahuluan Tugas Akhir	4-22
4.5 Pengumpulan Kuesioner Penelitian Tugas Akhir	4-23
4.5.1 Rangkuman Kuesioner Penelitian Bagian 1	4-23
4.5.2 Prosedur Pelayanan yang Dilakukan Di Kedai Indomnesia	4-24
4.5.3 Rangkuman Kuesioner Penelitian Bagian 2	4-27

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengujian Validitas Konstruk	5-1
5.2 Pengolahan Data	5-1
5.3 <i>Correspondence Analysis</i>	5-1
5.4 Analisis Gabungan CA Matriks IPA Uji Hipotesis Ketidakpuasan dan Usulan	5-9
5.5 Analisis Prosedur Pelayanan.....	5-31
5.6 Analisis Perbandingan Uji Hipotesis Ketidakpuasan Dengan Prosedur Usulan	5-36

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-10

DAFTAR PUSTAKA

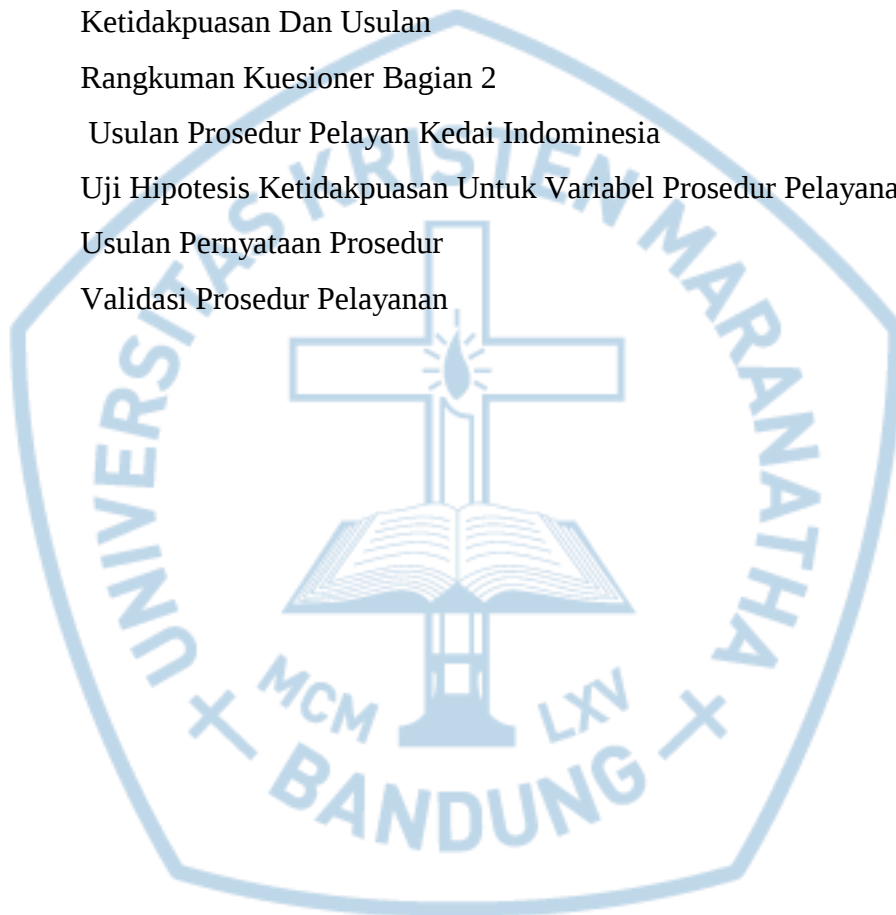
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Porsi Makanan dan Minuman Periode September 2012 – Oktober 2017	1-1
3.1	Kisi- kisi Variabel Penelitian	3-11
3.2	Kisi- kisi Profil Penelitian	3-12
3.3	Kisi – kisi Dasar Penelitian Untuk Pembuatan Pertanyaan Kuesioner Pelayanan	3-17
3.4	Daftar Pernyataan Wawancara Untuk Pembuatan Kuesioner Prosedur Pelayanan	3-17
3.5	Daftar Pertanyaan Kuesioner Penelitian Usulan Prosedur Pelayanan	3-18
3.6	Variabel Penelitian yang Tidak Dibandingkan dengan Pesaing	3-19
3.7	Penentuan Analisis Gabungan Tugas Akhir dan Kerja Praktek	3-23
4.1	jenis Kelamin Hasil Kerja Praktek	4-4
4.2	Usia Hasil Kerja Praktek	4-4
4.3	Lokasi Tempat Tinggal Hasil Kerja Praktek	4-5
4.4	Perkerjaan Hasil Kerja Praktek	4-5
4.5	Penghasilan Perbulan Hasil Kerja Praktek	4-5
4.6	Uang Saku Perbulan Hasil Kerja Praktek	4-5
4.7	Frekuensi Datang Ke kedai Indominesia Hasil Kerja Praktek	4-6
4.8	Tujuan Datang Ke Kedai Indominesia Hasil Kerja Praktek	4-6
4.9	Uang Yang Dibelanjakan Di Kedai Indominesia Hasil Kerja Praktek	4-6
4.10	Faktor Yang Mempengaruhi Datang Ke Kedai Indominesia Hasil Kerja Praktek	4-6
4.11	Mengetahui Kedai Indominesia Hasil Kerja Praktek	4-6
4.12	<i>Social</i> Media Yang Digunakan Hasil Kerja Praktek	4-6
4.13	Bersama Siapa Anda Datang Ke Kedai Indominesia Hasil Kerja Praktek	4-7

4.14	Kapan Anda Datang Ke Kedai Indomnesia Hasil Kerja Praktek	4-7
4.15	Menu Yang Sering Dibeli Di Kedai Indomnesia Hasil Kerja Praktek	4-7
4.16	Rangkuman Persentase Segmentasi Kedai Indomnesia Hasil Hasil Kerja Praktek	4-8
4.17	Rata- Rata Kepentingan Dan Performansi Kedai Indomnesia Hasil Kerja praktek	4-19
4.18	Hasil Uji Hipotesis Ketidakpuasan Kerja Praktek	4-20
4.19	Rangkuman Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> Hasil Kerja Praktek	4-23
4.20	Data Pesaing	4-24
4.21	Rangkuman Peringkat Setiap Variabel	4-25
4.22	Prosedur Pelayan Kedai Indomnesia	4-26
4.23	Prosedur Kasir Kedai Indomnesia	4-27
4.24	Prosedur <i>Bartender</i> Kedai Indomnesia	4-28
4.25	Prosedur Koki Kedai Indomnesia	4-29
4.26	Prosedur Pelayan Saat Konsumen Datang Ke Kedai Indomnesia	4-30
4.27	Prosedur Pelayan Saat Pemesanan Makanan Di Kedai Indomnesia	4-30
4.28	Prosedur Pelayan ketika Konsumen Menunggu Pesanan yang Dihidangkan	4-31
4.29	Prosedur Pelayan Saat Menghidangkan Pesanan di Kedai Indomnesia	4-32
4.30	Prosedur Pelayan Setelah Konsumen Menyantap Hidangan Pesanan di Kedai Indomnesia	4-33
4.31	Prosedur Pelayan Mendapatkan Jaringan <i>Wi-fi</i> di Kedai Indomnesia	4-32
4.32	Prosedur Pelayan Pembayaran Pesanan Di Kedai Indomnesia	4-33
4.33	Prosedur Pelayan Ketika Barang yang Tertinggal Di Kedai Indomnesia	4-33

4.34	Prosedur Kritik dan Saran Kedai Indomnesia	4-33
5.1	Jumlah Responden Tiap Variabel	5-2
5.2	Hasil Pembobotan Kedai Indomnesia dan AM PM	5-3
5.3	Hasil Total Pembobotan Kedai Indomnesia dan AM PM	5-4
5.4	Perhitungan Jarak Grafik <i>Row and Columns Scores</i>	5-6
5.5	Variabel Kelemahan Kedai Indomnesia	5-7
5.6	Variabel Keunggulan Kedai Indomnesia	5-8
5.7	Analisis Prioritas Gabungan CA, IPA, Uji Hipotesis Ketidakpuasan Dan Usulan	5-10
5.8	Rangkuman Kuesioner Bagian 2	5-24
5.9	Usulan Prosedur Pelayanan Kedai Indomnesia	5-26
5.10	Uji Hipotesis Ketidakpuasan Untuk Variabel Prosedur Pelayanan	5-34
5.11	Usulan Pernyataan Prosedur	5-36
5.12	Validasi Prosedur Pelayanan	5-38



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Penurunan Porsi Makanan dan Minuman di Kedai Indominesia Desember 2012-Okttober 2017	1-2
2.1	Teknik Sampling	2-11
2.2	Matriks <i>Importance Analysis</i>	2-24
3.1	<i>Flowchart</i> Metodelogi Penelitian	3-1
3.2	<i>Flowchart</i> Metodelogi Penelitian Kerja Praktek	3-8
3.3	Grafik <i>Importance Perfomance Analysis</i>	3-16
4.1	Struktur Organisasi Kedai Indominesia	4-1
4.2	Tempat Makan Kedai Indominesia dan Contoh Produk Makanan	4-3
4.3	Suasana Di Dalam Kedai Indominesia	4-4
4.4	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Hasil Kerja Praktek	4-6
4.5	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Usia Hasil Kerja Praktek	4-6
4.6	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Lokasi Tempat Tinggal Hasil Kerja Praktek	4-7
4.7	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Perkerjaan Hasil Kerja Praktek	4-7
4.8	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Penghasilan Perbulan Hasil Kerja Praktek	4-8
4.9	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Uang Saku Perbulan Hasil Kerja Praktek	4-8
4.10	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Frekuensi Datang ke Kedai Indominesia Hasil Kerja Praktek	4-9
4.11	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Tujuan Datang Ke Kedai Indominesia Kerja Praktek Hasil Kerja Praktek	4-9
4.12	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Uang Yang Dibelanjakan Di Kedai Indominesia Hasil Kerja Praktek	4-10
4.13	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Faktor Yang Mempengaruhi Datang ke Kedai Indominesia Hasil Kerja Praktek	4-10

4.14	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Cara Mengetahui Kedai Indomnesia Hasil Kerja Praktek	4-11
4.15	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Social Media Yang Digunakan Hasil Kerja Praktek	4-11
4.16	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Bersama Siapa Anda Datang Ke Kedai Indomnesia Hasil Kerja Praktek	4-12
4.17	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Kapan Anda Datang Ke Kedai Indomnesia Hasil Kerja Praktek	4-12
4.18	Rangkuman <i>Pie Chart</i> Menu Yang Sering Dibeli Di Kedai Indomnesia Hasil Kerja Praktek	4-13
4.19	Wilayah Kritis Uji Hipotesis Ketidakpuasan Hasil Kerja Praktek	4-18
4.20	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> Hasil kerja Praktek	4-19
5.1	Grafik <i>Row and Columns scores</i>	5-5
5.2	Contoh Pengukuran Jarak Variabel 1 ke Titik AM PM Dengan Menggunakan <i>Microsoft Visio</i>	5-6
5.3	Contoh Pengukuran Jarak Variabel 1 ke Titik Kedai Indomnesia Dengan Menggunakan <i>Microsoft Visio</i>	5-6
5.4	Nampan Yang Lama Di Kedai Indomnesia	5-15
5.5	Usulan Nampan Untuk Kedai Indomnesia	5-16
5.6	Usulan Gambar <i>Neon Box</i> Kedai Indomnesia	5-17
5.7	Usulan Rak Helm Untuk Kedai Indomnesia	5-17
5.8	Keadaan Toilet Kedai Indomnesia	5-18
5.9	Usulan Gambar Tempat Sampah Untuk Toilet	5-18
5.10	Usulan Gambar Pewangi Toilet Kedai Indomnesia	5-19
5.11	Usulan Gambar Wadah Kopi Untuk Kedai Indomnesia	5-19
5.12	Usulan Gambar AC Untuk Kedai Indomnesia	5-21
5.13	Keadaan Tempat Parkir Di Pesaing	5-21
5.14	Usulan Gambar Untuk Lemari Es	5-24
5.15	Usulan Gambar Untuk <i>Topping</i> Kue Kecil	5-25
5.16	Usulan Gambar Permainan Yang Ditawarkan	5-25
5.17	Produk Kedai Indomnesia	5-26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Hasil Validasi Konstruk	L-1
2	Kuesioner Pendahuluan & Penelitian	L-3
3	Hasil <i>Correspondence Analysis</i>	L-10
4	Tabel Normal	L-11
5	Tabel r	L-12

