

ABSTRAK

Restoran Huan Korean BBQ yang berada di Taman Kopo Indah III Ruko C no 114. didirikan pada Bulan Agustus tahun 2015. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab penurunan pendapatan kotor Restoran Huan Korean BBQ dimana penurunan terjadi pada bulan ke 8 setelah Restoran Huan Korean BBQ berdiri sebesar Rp 10.000.000 hingga Rp 20.000.000 per bulan hingga sekarang ini.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan juga penyebaran kuesioner pendahuluan dan penelitian. Kuesioner pendahuluan berisi atribut-atribut yang penting dalam pemilihan Restoran Korea berdasarkan pada konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*). Dari hasil kuesioner pendahuluan akan didapatkan hasil berupa variabel mana yang dianggap penting oleh konsumen yang nantinya variabel tersebut akan digunakan di kuesioner penelitian, selain itu untuk mengetahui restoran korea yang menjadi kompetitor utama bagi Restoran Huan Korean BBQ yaitu Ttals Korean BBQ.

Kuesioner penelitian terdiri dari 2 bagian yang pertama yaitu profil konsumen secara jelas untuk kemudian digunakan sebagai informasi dalam mengelompokkan pasar. Dan yang kedua yaitu tingkat kepentingan mengenai atribut-atribut yang dipentingkan konsumen, tingkat kinerja mengenai kinerja atribut-atribut dari Restoran Huan Korean BBQ dan mengenai ranking tiap restoran untuk setiap atribut menurut konsumen. Teknik sampling yang digunakan untuk penyebaran kuesioner penelitian adalah dengan *Purposive Sampling*, penyebaran kuesioner penelitian ditujukan pada responden yang pernah makan di kedua restoran korea tersebut yaitu Restoran Huan Korean BBQ dan Ttals Korean BBQ. Penyebaran kuesioner pendahuluan ditujukan kepada 40 responden dan untuk penyebaran kuesioner penelitian ditujukan kepada 100 responden.

Bagian tingkat keunggulan/pemberian ranking masing-masing restoran korea diolah dengan *Correspondence Analysis (CA)*, tujuan dari *Correspondence Analysis (CA)* adalah untuk melihat tingkat keunggulan restoran dari masing-masing variabel dimana terdapat 19 variabel yang unggul dari Restoran Huan Korean BBQ dan 30 variabel lainnya tidak unggul. *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran *focus improvement effort here, maintain performance, medium-low priority, reduce emphasis* atau untuk melihat prioritas perbaikan dan bagian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diolah menggunakan metode Uji Hipotesis untuk melihat puas/tidak puasnya konsumen terhadap atribut tersebut dimana didapatkan hasil 3 variabel dianggap puas oleh konsumen.

Usulan yang diberikan untuk Restoran Huan Korean BBQ agar dapat bersaing dengan Ttals Korean BBQ didasarkan dari hasil pengolahan data yang telah diolah sebelumnya dengan menggunakan *Correspondence Analysis (CA)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan Uji Hipotesis. Terdapat usulan yang menjadi prioritas utama seperti keramahan pelayan dalam melayani, harga yang ditawarkan sebanding dengan kuantitas makanan, kesejukan ruangan di restoran, kelezatan rasa pada makanan dan tingkat kelunakan daging setelah diolah.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	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	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-4
BAB 2 PENDAHULUAN	
2.1 Pemasaran	2-1
2.2 Bauran Pemasaran.....	2-1
2.3 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	2-5
2.3.1 <i>Segmentation</i>	2-5
2.3.2 <i>Targeting</i>	2-6
2.3.3 <i>Positioning</i>	2-7
2.4 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	2-7
2.5 Populasi dan Sampel	2-10
2.5.1 Populasi.....	2-10
2.5.2 Sampel.....	2-10
2.5.3 Teknik Sampling	2-10
2.5.4 Menentukan Ukuran Sampel.....	2-13
2.6 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2-14

2.6.1	Macam-macam Skala Pengukuran.....	2-14
2.6.2	Tipe Skala Pengukuran	2-15
2.6.3	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-17
2.7	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-17
2.7.1	Pengujian Validitas Instrumen	2-17
2.7.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-18
2.8	Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelanggan	2-21
2.9	<i>Correspondence Analysis</i>	2-23
2.10	Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	2-24

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	<i>Start</i>	3-4
3.2	Studi Pendahuluan	3-4
3.3	Identifikasi Masalah.....	3-4
3.4	Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	3-5
3.5	Perumusan Masalah	3-5
3.6	Tujuan penelitian	3-6
3.7	Studi Pustaka.....	3-6
3.8	Menentukan Variabel Penelitian.....	3-6
3.9	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan dan Kuesioner Penelitian.....	3-10
3.10	Uji Validitas Konstruk	3-11
3.11	Penentuan Teknik Sampling Kuesioner Pendahuluan.....	3-12
3.12	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-12
3.13	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-12
3.14	Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	3-13
3.15	Teknik Sampling Kuesioner Penelitian	3-13
3.16	Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-14
3.17	Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	3-14
3.18	Uji Reabilitas Kuesioner Penelitian.....	3-15
3.19	Pengolahan Kuesioner Penelitian	3-15
3.20	Analisis Pengolahan Data	3-21
3.21	Membuat Usulan.....	3-23

3.22	Memberikan Kesimpulan dan Saran	3-23
3.23	<i>Finish</i>	3-23
BAB 4 PENGUMPULAN DATA		
4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	4-1
4.2	Kuesioner Pendahuluan	4-1
4.3	Kuesioner Penelitian	4-4
BAB 5 PENGOLAHAN DATA		
5.1	Validitas Konstruk	5-1
5.2	Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.3	Variabel-Variabel Penelitian yang Terpilih	5-7
5.4	Variabel-Variabel Penelitian yang Tidak Terpilih	5-9
5.5	Penentuan Pesaing	5-10
5.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	5-11
5.7	<i>Segmentation</i>	5-16
5.8	<i>Targeting</i>	5-32
5.9	Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan	5-33
5.10	Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja	5-35
5.11	<i>Correspondence Analysis (CA)</i>	5-37
5.12	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	5-44
5.13	Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-49
5.14	Analisis Gabungan <i>Correspondence Analysis (CA)</i> , <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> , dan Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-53
5.15	<i>Positioning</i>	5-55
5.16	Usulan	5-56
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran	6-12
DAFTAR PUSTAKA		xvi
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Urutan Prioritas	3-22
Tabel 4.1	Ringkasan Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-2
Tabel 4.2	Data Pesaing	4-4
Tabel 4.3	Usia	4-4
Tabel 4.4	Pekerjaan	4-4
Tabel 4.5	Lokasi Tempat Tinggal	4-5
Tabel 4.6	Uang Saku Jika seorang Mahasiswa / Pelajar Dalam Sebulan	4-5
Tabel 4.7	Pendapatan Jika Sudah Bekerja / Wiraswasta Dalam Sebulan	4-5
Tabel 4.8	Pengeluaran Per Orang Saat Berkunjung ke Restoran Huan Korean BBQ	4-5
Tabel 4.9	Daging Bakar yang Sering Dibeli	4-6
Tabel 4.10	Makanan yang Sering Dibeli Selain Daging Bakar	4-6
Tabel 4.11	Alasan Utama Memilih Restoran Huan Korean BBQ	4-6
Tabel 4.12	Frekuensi Berkunjung ke Restoran Korean BBQ untuk memakan produk daging	4-7
Tabel 4.13	Frekuensi Berkunjung ke Restoran Huan Korean BBQ untuk memakan produk daging	4-7
Tabel 4.14	Seringkali Datang ke Restoran Huan Korean BBQ Bersama	4-7
Tabel 4.15	Mengetahui Restoran Huan Korean BBQ dari	4-8
Tabel 4.16	Media Sosial yang Sering Digunakan	4-8
Tabel 4.17	Alat Pembayaran yang Sering Digunakan	4-8
Tabel 4.18	Fasilitas Bank yang Sering Digunakan	4-8
Tabel 4.19	Hasil Kuesioner Bagian Kedua Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	4-9
Tabel 4.20	Hasil Kuesioner Bagian Kedua Peringkat Keunggulan	4-11
Tabel 5.1	Hasil Pengolahan Kuesioner Pendahuluan Keseluruhan	5-3
Tabel 5.2	Variabel-variabel yang Diterima Setelah Pengolahan Data	5-5

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 5.3	Variabel-variabel yang Ditolak Setelah Pengolahan Data	5-7
Tabel 5.4	Tabel Perbandingan Nilai r Uji dengan Nilai r Tabel (Tingkat Kepentingan)	5-12
Tabel 5.5	Tabel Output SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-13
Tabel 5.6	Tabel Perbandingan Nilai r Uji dengan Nilai r Tabel (Tingkat Kinerja)	5-14
Tabel 5.7	Tabel Output SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	5-15
Tabel 5.8	Tabel Rata-rata Tingkat Kepentingan Setiap Variabel	5-33
Tabel 5.9	Tabel Contoh Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan Variabel No 1	5-34
Tabel 5.10	Tabel Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja Setiap Variabel	5-35
Tabel 5.11	Tabel Contoh Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja Variabel No 1	5-36
Tabel 5.12	Hasil Peringkat Keunggulan Tiap Variabel	5-38
Tabel 5.13	Tabel Rangkuman <i>Correspondence Analysis</i>	5-42
Tabel 5.14	Tabel Variabel-Variabel Keunggulan dari Restoran Huhan Korean BBQ	5-43
Tabel 5.15	Tabel Variabel-Variabel Tidak Unggul dari Restoran Huhan Korean BBQ	5-44
Tabel 5.16	Tabel Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	5-45
Tabel 5.17	Tabel Variabel di Kuadran 1	5-47
Tabel 5.18	Tabel Variabel di Kuadran 2	5-48
Tabel 5.19	Tabel Variabel di Kuadran 3	5-48
Tabel 5.20	Tabel Variabel di Kuadran 4	5-49
Tabel 5.21	Tabel Hasil Uji Hipotesis	5-51
Tabel 5.22	Tabel Analisa Gabungan dan Skala Prioritas Perbaikan	5-55
Tabel 6.1	Usulan Hal-Hal yang Dapat Dilakukan Restoran Huhan Korean BBQ	6-9

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Grafik Pendapatan Kotor	1-2
Gambar 2.1	Teknik Sampling	2-11
Gambar 2.2	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	2-22
Gambar 2.3	Wilayah kritis uji Z	2-25
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
Gambar 3.2	Diagram Kartesius	3-18
Gambar 5.1	Restoran Korean BBQ yang Sering Dikunjungi Oleh Responden	5-10
Gambar 5.2	Persentase <i>Pie Chart</i> Usia	5-16
Gambar 5.3	Persentase <i>Pie Chart</i> Jenis Pekerjaan	5-17
Gambar 5.4	Persentase <i>Pie Chart</i> Lokasi Tempat Tinggal	5-18
Gambar 5.5	Persentase <i>Pie Chart</i> Uang Saku / Bulan	5-19
Gambar 5.6	Persentase <i>Pie Chart</i> Pendapatan / Bulan	5-20
Gambar 5.7	Persentase <i>Pie Chart</i> Pengeluaran Per Orang Saat Berkunjung ke Restoran Hujan Korean BBQ	5-21
Gambar 5.8	Persentase <i>Pie Chart</i> Daging Bakar yang Sering Dibeli	5-22
Gambar 5.9	Persentase <i>Pie Chart</i> Makanan yang Sering dibeli di Restoran Hujan Korean BBQ selain daging bakar	5-23
Gambar 5.10	Persentase <i>Pie Chart</i> Alasan Utama Memilih Restoran Hujan Korean BBQ	5-24
Gambar 5.11	Persentase <i>Pie Chart</i> Frekuensi Datang ke Restoran Korean BBQ untuk memakan daging	5-25
Gambar 5.12	Persentase <i>Pie Chart</i> Frekuensi Datang ke Restoran Hujan Korean BBQ untuk memakan daging	5-26
Gambar 5.13	Persentase <i>Pie Chart</i> Sering Kali Datang ke Restoran Hujan Korean BBQ Bersama	5-27
Gambar 5.14	Persentase <i>Pie Chart</i> Darimana Mengetahui Restoran Hujan Korean BBQ	5-28

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 5.15	Persentase <i>Pie Chart</i> Media Sosial yang Sering Digunakan	5-29
Gambar 5.16	Persentase <i>Pie Chart</i> Alat Pembayaran yang Biasa Digunakan	5-30
Gambar 5.17	Persentase <i>Pie Chart</i> Fasilitas Bank yang Sering Digunakan	5-31
Gambar 5.18	Hasil Output SPSS <i>Correspondence Analysis</i>	5-40
Gambar 5.19	Gambar <i>Scatter Plot</i> Program SPSS	5-46
Gambar 5.20	Grafik Wilayah Kritis H_0	5-53
Gambar 5.21	Foto menu Huan	5-58
Gambar 5.22	Foto menu pesaing	5-58
Gambar 5.23	Foto ruangan Huan	5-60
Gambar 5.24	Foto penyejuk ruangan / AC pesaing	5-60
Gambar 5.25	Foto wastafel Huan	5-64
Gambar 5.26	Foto wastafel pesaing	5-64
Gambar 5.27	Foto lingkungan pesaing	5-67
Gambar 5.28	Foto Makanan Pelengkap Huan	5-68
Gambar 5.29	Foto Makanan Pelengkap pesaing	5-69
Gambar 5.30	Foto nomor reservasi pesaing	5-70
Gambar 5.31	Foto Meja Lesehan di pesaing	5-76
Gambar 5.32	Foto <i>Exhaust</i> Huan	5-77
Gambar 5.33	Foto <i>Exhaust</i> pesaing	5-77
Gambar 5.34	Foto Aat Makan Pesaing	5-80
Gambar 5.35	Foto Alat Makan di Meja Huan	5-82
Gambar 5.36	Foto Alat Makan di Meja Pesaing	5-82
Gambar 5.37	Foto Meja di Huan	5-85
Gambar 5.38	Foto Meja di Pesaing	5-85
Gambar 5.39	Foto Kursi di Huan	5-87
Gambar 5.40	Foto Kursi di Pesaing	5-87
Gambar 5.41	Foto Lampu di Huan	5-90
Gambar 5.42	Foto Lampu di Pesaing	5-91
Gambar 5.43	Foto Mesin <i>EDC</i> di Huan	5-95

Gambar 5.44	Foto Mesin <i>EDC</i> di Pesaing	5-95
Gambar 5.45	Foto Papan Nama di Huhan	5-98
Gambar 5.46	Foto Papan Nama di Pesaing	5-98
Gambar 5.47	Foto Toilet di Huhan	5-100
Gambar 5.48	Foto Toilet di Pesaing	5-100
Gambar 5.49	Foto Area Parkir di Huhan	5-103
Gambar 5.50	Foto Area Parkir di Pesaing	5-104



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	1
2	Kuesioner Penelitian	1
3	Tabel R	1
4	Tabel Z	1
5	Data Mentah	1

