

ABSTRAK

Rumah Makan Rai Raka yang terletak di Jalan Kalipah Apo no 92, Bandung. Rumah makan ini sudah berdiri dari tahun 2007. Permasalahan utama pada Rumah Makan Rai Raka adalah omset yang selalu menurun selama 6 bulan sebesar 22.83%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor atau variabel apa saja yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih rumah makan, selain itu juga untuk mengetahui strategi dan upaya yang perlu dilakukan oleh pihak Rumah Makan Rai Raka untuk dapat menaikkan omset dan dapat bersaing dengan rumah makan Kompetitor yaitu Rumah Makan Ampera.

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan juga penyebaran kuesioner pendahuluan dan penelitian. Kuesioner awal berisi atribut-atribut berdasarkan konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*). Dari hasil kuesioner awal, diketahui bahwa rumah makan yang menjadi kompetitor utama bagi Rumah Makan Rai Raka adalah Rumah Makan Ampera.

Teknik sampling yang digunakan untuk penyebaran kuesioner penelitian adalah dengan *Purposive Sampling*, penyebaran kuesioner penelitian ditujukan pada 100 responden yang pernah mengunjungi kedua Rumah Makan Rai Raka dan Ampera minimal 3 kali. Bagian tingkat keunggulan/pemberian ranking masing-masing rumah makan diolah dengan *Correspondence Analysis* (CA), tujuan dari *Correspondence Analysis* (CA) adalah untuk melihat tingkat keunggulan dari masing-masing variabel. Hasil dari metode *Correspondence Analysis* (CA) yang diolah terdapat 16 variabel unggul untuk Rumah Makan Rai Raka. *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran 1,2,3 dan 4 dimana kuadran tersebut digunakan untuk melihat prioritas perbaikan. Hasil dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 9 variabel yang masuk kuadran 1 dengan perbaikan kinerja prioritas pertama, 10 variabel yang masuk kuadran 3 dengan perbaikan kinerja prioritas kedua, 10 variabel yang masuk kuadran 2 dengan tingkat kinerja yang perlu dipertahankan, 9 variabel yang masuk kuadran 4 dengan tingkat kinerja yang perlu dipertahankan dan bagian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja diolah menggunakan metode Uji Hipotesis untuk melihat puas/tidak puasnya konsumen terhadap atribut tersebut. Hasil dari metode Uji Hipotesis diperoleh 4 variabel puas dan 34 variabel tidak puas.

Usulan diberikan untuk Rumah Makan Rai Raka agar dapat bersaing dengan Rumah Makan Ampera didasarkan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *Correspondence Analysis* (CA), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Uji Hipotesis. Usulan tersebut ada yang mendapatkan skala prioritas pertama seperti kejelasan menu *discount* yang ditawarkan, kelengkapan lalapan yang disajikan, harga yang sebanding dengan kualitas makanan, kesegaran lalapan yang disajikan, tingkat kematangan daging setelah diolah, sabun cuci tangan yang selalu tersedia dan besarnya area parkir yang tersedia.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-2
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran.....	2-1
2.2 Bauran Pemasaran	2-2
2.3 Proses Keputusan Pembelian: Model Lima Tahap.....	2-5
2.4 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	2-6
2.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	2-10
2.6 Populasi dan Sampel	2-12
2.6.1 Populasi	2-12
2.6.2 Sampel	2-12
2.6.3 Teknik Sampling	2-12
2.6.4 Ukuran Sampel	2-15
2.7 Skala Pengukuran.....	2-16
2.7.1 Macam-macam Skala Pengukuran	2-16
2.7.2 Tipe-Tipe Skala Pengukuran	2-17

2.8	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	2-19
2.8.1	Pengujian Validitas.....	2-19
2.8.2	Pengujian Reliabilitas	2-20
2.9	Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja	2-22
2.10	<i>Correspondence Analysis</i>	2-25
2.11	Uji Hipotesis Ketidakpuasan	2-29

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.2	Keterangan <i>Flowchart</i>	3-4
3.2.1	Mulai.....	3-4
3.2.2	Penelitian Pendahuluan	3-4
3.2.3	Identifikasi Masalah	3-4
3.2.4	Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-4
3.2.5	Perumusan Masalah.....	3-5
3.2.6	Tujuan Penelitian.....	3-5
3.2.7	Tinjauan Pustaka	3-5
3.2.8	Menentukan Model Penelitian.....	3-6
3.2.9	Penentuan Variabel Penelitian.....	3-12
3.2.10	Penyusunan Kusioner Pendahuluan	3-13
3.2.11	Uji Validitas Konstruk.....	3-13
3.2.12	Penentuan Unit Sampling.....	3-13
3.2.13	Penentuan Teknik Sampling.....	3-13
3.2.14	Penyebaran Kusioner Pendahuluan	3-14
3.2.15	Pengolahan Kusioner Pendahuluan	3-14
3.2.16	Penyusunan Kusioner Penelitian	3-14
3.2.17	Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	3-15
3.2.18	Penyebaran Kusioner Penelitian.....	3-16
3.2.19	Pengujian Validitas Kusioner Pendahuluan	3-16
3.2.20	Pengujian Reliabilitas Kusioner Penelitian	3-17
3.2.21	Pengolahan Kusioner Penelitian.....	3-18
3.2.22	Analisis Pengolahan Data.....	3-22

3.2.23 Usulan.....	3-24
3.2.24 Kesimpulan dan Saran	3-24
3.2.25 Selesai.....	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 Perusahaan.....	4-1
4.1.3 <i>Job Description</i>	4-2
4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	4-4
4.3 Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian	4-7

BAB 5 PENGOLAHAN DATA

5.1 Validitas Konstruk.....	5-1
5.2 Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.....	5-1
5.3 Variabel Penelitian yang Terpilih.....	5-5
5.4 Variabel Penelitian yang Tidak Terpilih	5-7
5.5 Pemilihan Pesaing	5-8
5.6 <i>Segmentation</i>	5-9
5.7 <i>Targetting</i>	5-18
5.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	5-18
5.9 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan.....	5-22
5.10 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja	5-24
5.11 <i>Correspondence Analysis (CA)</i>	5-26
5.12 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	5-33
5.13 Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-38
5.14 Analisis Gabungan <i>Correspondence Analysis (CA)</i> , <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> , dan Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-42
5.15 <i>Positioning</i>	5-43
5.16 Usulan.....	5-44

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran.....	6-13

DAFTAR PUSTAKA

xv

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Tabel Penurunan Omset Rumah Makan Rai Raka	1-1
Tabel 3.1	Tabel Urutan Prioritas	3-23
Tabel 4.1	Ringkasan Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-5
Tabel 4.2	Data Pesaing	4-6
Tabel 4.3	Usia	4-7
Tabel 4.4	Pekerjaan	4-7
Tabel 4.5	Uang Saku	4-7
Tabel 4.6	Pendapatan	4-8
Tabel 4.7	Pengeluaran /Orang Saat Berkunjung ke Rumah Makan Rai Raka	4-8
Tabel 4.8	Tujuan datang ke Rumah Makan Rai Raka	4-8
Tabel 4.9	Frekuensi Berkunjung ke Rumah Makan Rai Raka	4-8
Tabel 4.10	Jenis Kendaraan yang Digunakan Saat Berkunjung	4-9
Tabel 4.11	Waktu yang Dibutuhkan saat Berkunjung ke Rumah Makan	4-9
Tabel 4.12	Seringkali Berkunjung Bersama	4-9
Tabel 4.13	Jam Berkunjung	4-9
Tabel 4.14	Darimana Mengetahui Rumah Makan Rai Raka	4-10
Tabel 4.15	Hasil Kusioner Bagian Kedua	4-11
Tabel 4.16	Hasil Kuesioner Bagian Kedua (Peringkat Keunggulan)	4-12
Tabel 5.1	Hasil Pengolahan Persentase	5-2
Tabel 5.2	Hasil Pengolahan Persentase Variabel yang Diterima	5-4
Tabel 5.3	Hasil Pengolahan Persentase Variabel yang Ditolak	5-5
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas SPSS (Tingkat Kepentingan)	5-18
Tabel 5.5	Hasil Uji Reliabilitas SPSS (Tingkat Kepentingan)	5-19
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas SPSS (Tingkat Kinerja)	5-20
Tabel 5.7	Hasil Uji Reliabilitas SPSS (Tingkat Kinerja)	5-21
Tabel 5.8	Rata-Rata (Tingkat Kepentingan)	5-22
Tabel 5.9	Tabel Contoh Perhitungan rata-rata Tingkat Kepentingan	5-23
Tabel 5.10	Rata-Rata (Tingkat Kinerja)	5-24
Tabel 5.11	Tabel Contoh Perhitungan rata-rata Tingkat Kinerja	5-25

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 5.12	Tabel Peringkat Keunggulan Tiap Variabel	5-26
Tabel 5.13	Tabel Rangkuman Correspondence Analysis	5-27
Tabel 5.14	Tabel Rangkuman Variabel Unggul Rumah Makan Rai Raka	5-30
Tabel 5.15	Tabel Variabel Tidak Unggul Rumah Makan Rai Raka	5-31
Tabel 5.16	Tabel Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	5-33
Tabel 5.17	Tabel Variabel di Kuadran 1	5-35
Tabel 5.18	Tabel Variabel di Kuadran 2	5-36
Tabel 5.19	Tabel Variabel di Kuadran 3	5-37
Tabel 5.20	Tabel Variabel di Kuadran 4	5-38
Tabel 5.21	Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-40
Tabel 5.22	Tabel Analisa Gabungan dan Skala Prioritas Perbaikan	5-42
Tabel 5.23	Tabel Analisa Gabungan dan Skala Prioritas Perbaikan (lanjutan)	5-43
Tabel 6.1	Variabel Unggul	6-4
Tabel 6.2	Variabel Tidak Unggul	6-4
Tabel 6.3	Usulan Strategi Dan Upaya Rumah Makan	6-8
Tabel 6.4	Usulan Strategi Dan Upaya Rumah Makan (1)	6-9
Tabel 6.5	Usulan Strategi Dan Upaya Rumah Makan (2)	6-10

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Teknik Sampling	2-13
Gambar 3.1	Flowchart Penelitian	3-1
Gambar 3.2	Flowchart Penelitian (lanjutan 1)	3-2
Gambar 3.3	Flowchart Penelitian (lanjutan 2)	3-3
Gambar 3.4	Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	3-20
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	4-2
Gambar 4.2	Data Pesaing	4-6
Gambar 5.1	Rumah Makan yang Paling Sering Dikunjungi	5-6
Gambar 5.2	Persentase Usia	5-9
Gambar 5.3	Persentase Pekerjaan	5-9
Gambar 5.4	Persentase Uang Saku	5-10
Gambar 5.5	Persentase Pendapatan	5-11
Gambar 5.6	Persentase Pengeluaran / Orang	5-12
Gambar 5.7	Persentase Tujuan Datang ke Rumah Makan	5-13
Gambar 5.8	Persentase Tujuan Datang ke Rumah Makan	5-13
Gambar 5.9	Persentase Jenis Kendaraan yang Dipakai	5-14
Gambar 5.10	Persentase Lama Waktu Berkunjung	5-15
Gambar 5.11	Persentase Teman Berkunjung	5-16
Gambar 5.12	Persentase Jam Berkunjung	5-16
Gambar 5.13	Persentase Darimana Mengetahui Rumah Makan Rai Raka	5-17
Gambar 5.14	Hasil <i>Output Software SPSS Correspondence Analysis</i>	5-28
Gambar 5.15	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	5-34
Gambar 5.16	Grafik Wilayah Kritis H_0	5-41
Gambar 5.17	Contoh Tempat Untuk Menyimpan Sayuran (Lalapan)	5-46
Gambar 5.18	Lalapan yang Diberikan Rumah Makan Rai Raka	5-47
Gambar 5.19	Lalapan yang Diberikan Rumah Makan Ampera	5-47
Gambar 5.20	Lalapan yang Diberikan Rumah Makan Ampera (2)	5-47
Gambar 5.21	Ayam Goreng yang Disajikan Di Rumah Makan Ampera	5-49
Gambar 5.22	Ayam Goreng yang Disajikan Di Rumah Makan Rai Raka	5-49

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 5.23	Banyaknya Sambal yang Disajikan Di Rumah Makan Rai Raka	5-50
Gambar 5.24	Tempat Untuk Menutupi Sayuran (Lalapan)	5-51
Gambar 5.25	Botol Sabun Cuci Tangan Transparan	5-53
Gambar 5.26	Tempat Parkir Rumah Makan Rai Raka	5-54
Gambar 5.27	Tempat Parkir Rumah Makan Ampera	5-55
Gambar 5.28	Pemisahan Tempat Parkir Mobil Dan Motor	5-55
Gambar 5.29	Contoh Papan Nama yang Timbul Ke Jalan	5-63
Gambar 5.30	Contoh Alat Penyaring Minyak	5-64
Gambar 5.31	Meja Dan Kursi Rumah Makan Rai Raka	5-67
Gambar 5.32	Meja Dan Kursi Rumah Makan Ampera	5-67
Gambar 5.33	Contoh Kursi Panjang Besi	5-68
Gambar 5.34	Contoh Tempat Sendok Dan Garpu	5-70
Gambar 5.35	Contoh Tempat <i>Tissue</i> Dan Tusuk Gigi	5-71
Gambar 5.36	Etalase Makanan Rai Raka	5-73
Gambar 5.37	Contoh Etalase Makanan yang Tertutup Tirai	5-74
Gambar 5.38	Contoh Gambar Cairan Pembersih Meja	5-75
Gambar 5.39	Contoh Ricecooker	5-86
Gambar 5.40	Contoh Alat <i>Cash Register</i>	5-90

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul	Halaman
1	Form Seminar Proposal	1
2	Form Validitas Konstruk	1
3	Kuesioner Pendahuluan	1
4	Kuesioner Penelitian	1
5	Tabel-tabel	1

