

## ABSTRAK

*Yellow Truck Coffee* yang dikelola oleh PT. Alfabet Anugrah Abadi merupakan *coffee shop* yang menjual makanan dan minuman dengan minuman kopi sebagai menu utamanya. *Yellow Truck Coffee* Surya Sumantri yang berdiri pada tahun 2015 ini mengalami penurunan penjualan sejak bulan Januari tahun 2016 hingga bulan Januari 2018 dengan persentase penurunan sebesar 50%. Permasalahan ini mungkin disebabkan oleh *Yellow Truck Coffee* belum menerapkan strategi perusahaan dan strategi pemasaran yang tepat dan sesuai dengan perusahaan. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan strategi yang tepat dan sesuai untuk perusahaan sehingga dapat meningkatkan jumlah pendapatan.

Variabel untuk kuesioner dalam penelitian ini menggunakan variabel STP (*Segmentation, Targeting* dan *Positioning*) dan bauran pemasaran 7P. Variabel untuk faktor internal dibagi menjadi 6 dimensi yaitu *Management, Marketing, Operationa, Research & Development, Financial*, dan *System Information Management*, untuk faktor eksternal dibagi ke dalam 3 dimensi yaitu lingkungan jauh, lingkungan industri dan lingkungan operasi.

Kuesioner pendahuluan disebarkan kepada 30 responden yang kemudian diolah menggunakan metode persentase. Kuesioner penelitian bagian I dan II disebarkan kepada 135 responden dengan menggunakan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Kuesioner bagian I untuk mengetahui profil responden *Yellow Truck Coffee*. Pengolahan data untuk kuesioner bagian II menggunakan Uji Hipotesis, IPA, dan CA.

Pengolahan data faktor internal dan eksternal yang didapat dari hasil wawancara yaitu dengan menyusun matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*) dan EFE (*External Factor Evaluation*). Pembobotan faktor diperoleh dari hasil wawancara dengan manajer operasional *Yellow Truck*. Hasil skor total IFE dan EFE dimasukkan ke dalam matriks IE dengan total skor 2,586 yang diplot ke sumbu x dan 3,018 diplot ke sumbu y. Titik koordinat jatuh pada sel II dengan strategi yang terpilih adalah *grow and build*. Kemudian dicocokkan dengan matriks SWOT untuk perumusan alternatif strategi perusahaan.

Hasil dari metode IPA adalah 16 variabel memiliki kepentingan dan kinerja tinggi, 7 variabel kepentingan tinggi kinerja rendah, 11 variabel kepentingan rendah kinerja rendah, dan 17 variabel kepentingan rendah kinerja tinggi. Hasil dari metode CA adalah 25 variabel berada di peringkat 1, 11 variabel berada di peringkat 2, dan 10 variabel di peringkat 3. Hasil dari Uji Hipotesis adalah 24 variabel yang dianggap puas oleh konsumen dan 22 variabel tidak puas. Hasil dari ketiga metode tersebut digabungkan untuk mengurutkan prioritas perbaikan berdasarkan metode CA, IPA, dan Uji Hipotesis.

Usulan *targeting* untuk *Yellow Truck Coffee* adalah mahasiswa dan pegawai dengan usia 18 – 35 tahun yang datang untuk menikmati kopi, mengerjakan tugas, dan nongkrong. Usulan *positioning* adalah “Melengkapi Momen Terbaik Ngopi, Karena Kopi Untuk Semua” dimana *Yellow Truck* sebagai teman ngopi percaya bahwa semua orang dapat melengkapi momen terbaiknya dengan secangkir kopi berkualitas dan terjangkau oleh semua kalangan yang diberikan dengan pelayanan *Yellow Truck* yang prima. Usulan yang diberikan kepada perusahaan disesuaikan terhadap Strategi SWOT-IE, *targeting, positioning*, dan prioritas perbaikan. Contohnya usulan dalam hal kemudahan papan nama untuk dilihat yang mengacu pada strategi membuat visual untuk menyediakan informasi mengenai *Yellow Truck*. Strategi pemasaran yang dapat dilakukan adalah dengan membuat papan nama yang lebih besar, jelas, dan mudah dibaca untuk menarik konsumen yang tidak sengaja melewati *Yellow Truck*.

## DAFTAR ISI

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| COVER                                                     |     |
| LEMBAR PENGESAHAN                                         | i   |
| LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI                     | ii  |
| LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN                       | iii |
| ABSTRAK                                                   | iv  |
| KATA PENGANTAR                                            | v   |
| DAFTAR ISI                                                | vi  |
| DAFTAR TABEL                                              | x   |
| DAFTAR GAMBAR                                             | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN                                           | xv  |
| BAB 1 PENDAHULUAN                                         |     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                           | 1-1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                             | 1-4 |
| 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....                   | 1-4 |
| 1.4 Perumusan Masalah .....                               | 1-5 |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                               | 1-5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                            | 1-6 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA                                    |     |
| 2.1 Pemasaran .....                                       | 2-1 |
| 2.1.1 Definisi Pemasaran.....                             | 2-1 |
| 2.1.2 Strategi Pemasaran .....                            | 2-1 |
| 2.1.3 Riset Pemasaran .....                               | 2-2 |
| 2.1.4 Bauran Pemasaran .....                              | 2-4 |
| 2.2 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i> ..... | 2-5 |
| 2.2.1 <i>Segmentation</i> .....                           | 2-5 |
| 2.2.2 <i>Targeting</i> .....                              | 2-6 |
| 2.2.3 <i>Positioning</i> .....                            | 2-7 |
| 2.3 Manajemen Strategis .....                             | 2-8 |
| 2.3.1 Pengembangan Visi dan Misi.....                     | 2-9 |

|         |                                          |      |
|---------|------------------------------------------|------|
| 2.3.2   | Penilaian Eksternal .....                | 2-9  |
| 2.3.2.1 | Lingkungan Jauh .....                    | 2-10 |
| 2.3.2.2 | Lingkungan Industri .....                | 2-11 |
| 2.3.2.3 | Lingkungan Operasi .....                 | 2-15 |
| 2.3.3   | Penilaian Internal.....                  | 2-17 |
| 2.3.4   | Tujuan Jangka Panjang.....               | 2-20 |
| 2.3.5   | Pencarian Strategi Alternatif .....      | 2-20 |
| 2.4     | Jenis-Jenis Strategi .....               | 2-20 |
| 2.4.1   | Strategi Integrasi .....                 | 2-20 |
| 2.4.2   | Strategi Intensif .....                  | 2-21 |
| 2.4.3   | Strategi Diversifikasi.....              | 2-21 |
| 2.4.4   | Strategi Defensif.....                   | 2-22 |
| 2.5     | Tahap Perumusan Strategi.....            | 2-23 |
| 2.5.1   | Tahap Input .....                        | 2-23 |
| 2.5.1.1 | Matriks EFE .....                        | 2-23 |
| 2.5.1.2 | Matriks IFE .....                        | 2-25 |
| 2.5.2   | Tahap Pencocokan.....                    | 2-27 |
| 2.5.2.1 | Matriks SWOT .....                       | 2-27 |
| 2.5.2.2 | Matriks IE.....                          | 2-28 |
| 2.6     | Penelitian.....                          | 2-30 |
| 2.6.1   | Definisi Penelitian.....                 | 2-30 |
| 2.6.2   | Jenis Penelitian.....                    | 2-30 |
| 2.6.3   | Metode Pengumpulan Data.....             | 2-30 |
| 2.7     | Populasi dan Sampel .....                | 2-31 |
| 2.8     | Teknik <i>Sampling</i> .....             | 2-31 |
| 2.8.1   | <i>Probability Sampling</i> .....        | 2-32 |
| 2.8.2   | <i>Nonprobability Sampling</i> .....     | 2-34 |
| 2.9     | Ukuran Sampel.....                       | 2-34 |
| 2.10    | Skala.....                               | 2-35 |
| 2.11    | Validitas dan Reabilitas Instrumen ..... | 2-38 |
| 2.11.1  | Validitas Instrumen .....                | 2-39 |
| 2.11.2  | Reabilitas Instrumen.....                | 2-40 |

|                                                   |      |
|---------------------------------------------------|------|
| 2.12 Uji Hipotesis.....                           | 2-41 |
| 2.12.1 Kepuasan Konsumen.....                     | 2-43 |
| 2.13 <i>Importance Performance Analysis</i> ..... | 2-44 |
| 2.14 <i>Correspondence Analysis</i> .....         | 2-45 |

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

|                                                                    |      |
|--------------------------------------------------------------------|------|
| 3.1 Mulai .....                                                    | 3-7  |
| 3.2 Studi Pendahuluan.....                                         | 3-7  |
| 3.3 Identifikasi Masalah.....                                      | 3-7  |
| 3.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....                            | 3-8  |
| 3.5 Perumusan Masalah .....                                        | 3-8  |
| 3.6 Tujuan penelitian.....                                         | 3-9  |
| 3.7 Studi Pustaka.....                                             | 3-9  |
| 3.8 Menentukan Rancangan Penelitian.....                           | 3-10 |
| 3.9 Penentuan Variabel Penelitian .....                            | 3-11 |
| 3.9.1 Variabel Bauran Pemasaran .....                              | 3-11 |
| 3.9.2 Variabel Faktor Internal .....                               | 3-15 |
| 3.9.3 Variabel Faktor Eksternal .....                              | 3-15 |
| 3.9.4 Variabel <i>Segmenting, Targeting, dan Positioning</i> ..... | 3-16 |
| 3.10 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....                         | 3-17 |
| 3.11 Penentuan Teknik Sampling Pendahuluan.....                    | 3-19 |
| 3.12 Penentuan Jumlah Sampel Pendahuluan.....                      | 3-19 |
| 3.13 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....                          | 3-19 |
| 3.14 Penyusunan Pedoman Wawancara.....                             | 3-20 |
| 3.15 Uji Validasi Konstruk .....                                   | 3-25 |
| 3.16 Pengumpulan Data .....                                        | 3-26 |
| 3.17 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....                         | 3-26 |
| 3.18 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....                         | 3-26 |
| 3.19 Penentuan Teknik Sampling Penelitian .....                    | 3-27 |
| 3.20 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian.....                       | 3-27 |
| 3.21 Revisi Kuesioner Penelitian .....                             | 3-28 |
| 3.22 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....                          | 3-28 |
| 3.23 Pengujian Validitas .....                                     | 3-28 |

|                                           |                                                                                                                                |      |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3.24                                      | Pengujian Reliabilitas.....                                                                                                    | 3-29 |
| 3.25                                      | Pengolahan Data.....                                                                                                           | 3-30 |
| 3.25.1                                    | Penentuan Faktor Internal dan Eksternal .....                                                                                  | 3-30 |
| 3.25.2                                    | Matriks IFE .....                                                                                                              | 3-31 |
| 3.25.3                                    | Matriks EFE .....                                                                                                              | 3-32 |
| 3.25.4                                    | Tahap Pencocokan .....                                                                                                         | 3-33 |
| 3.25.4.1                                  | Matriks IE.....                                                                                                                | 3-33 |
| 3.25.4.1                                  | Matriks SWOT .....                                                                                                             | 3-33 |
| 3.25.5                                    | <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i> .....                                                                          | 3-35 |
| 3.25.6                                    | Metode <i>Coresspondence Analysis</i> .....                                                                                    | 3-36 |
| 3.25.7                                    | Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....                                                                            | 3-37 |
| 3.25.8                                    | Metode Uji Hipotesis .....                                                                                                     | 3-38 |
| 3.26                                      | Analisis.....                                                                                                                  | 3-39 |
| 3.27                                      | Keterkaitan metode <i>Coresspondence Analysis</i> (CA),<br><i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Uji Hipotesis..... | 3-39 |
| 3.28                                      | Usulan .....                                                                                                                   | 3-41 |
| 3.29                                      | Kesimpulan dan Saran.....                                                                                                      | 3-41 |
| 3.30                                      | Selesai .....                                                                                                                  | 3-41 |
| <b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA</b>             |                                                                                                                                |      |
| 4.1                                       | Data Umum Perusahaan.....                                                                                                      | 4-1  |
| 4.1.1                                     | Sejarah Singkat Perusahaan.....                                                                                                | 4-1  |
| 4.1.2                                     | Visi dan Misi Perusahaan.....                                                                                                  | 4-2  |
| 4.2                                       | Kuesioner Pendahuluan.....                                                                                                     | 4-3  |
| 4.3                                       | Kuesioner Penelitian .....                                                                                                     | 4-5  |
| 4.3.1                                     | Kuesioner Penelitian Bagian 1 .....                                                                                            | 4-5  |
| 4.3.2                                     | Kuesioner Penelitian Bagian 2 .....                                                                                            | 4-11 |
| 4.4                                       | Hasil Wawancara Faktor Eksternal dan Internal.....                                                                             | 4-16 |
| 4.5                                       | Rangkuman Hasil Wawancara Faktor Eksternal dan Internal .....                                                                  | 4-24 |
| 4.6                                       | Penentuan Bobot dan <i>Rating</i> .....                                                                                        | 4-28 |
| <b>BAB 5 PENGOLAHAN DATA dan ANALISIS</b> |                                                                                                                                |      |
| 5.1                                       | Validitas Konstruk .....                                                                                                       | 5-1  |
| 5.2                                       | Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan .....                                                                                    | 5-1  |

|                                   |                                                                                                                                              |       |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5.3                               | Variabel-variabel Penelitian yang Terpilih .....                                                                                             | 5-4   |
| 5.4                               | Variabel-variabel Penelitian yang Tidak Terpilih.....                                                                                        | 5-6   |
| 5.5                               | Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuesioner .....                                                                                           | 5-6   |
| 5.6                               | Matriks IE dan Matriks SWOT .....                                                                                                            | 5-15  |
| 5.6.1                             | Matriks IFE .....                                                                                                                            | 5-15  |
| 5.6.2                             | Matriks EFE .....                                                                                                                            | 5-17  |
| 5.6.3                             | Matriks Internal-Eksternal .....                                                                                                             | 5-19  |
| 5.6.4                             | Matriks SWOT .....                                                                                                                           | 5-21  |
| 5.6.5                             | Hubungan Matriks IE dan Matriks SWOT .....                                                                                                   | 5-28  |
| 5.6.6                             | Rangkuman Hasil Matriks SWOT .....                                                                                                           | 5-31  |
| 5.7                               | <i>Segmentation</i> .....                                                                                                                    | 5-34  |
| 5.8                               | Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan.....                                                                                               | 5-53  |
| 5.9                               | Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja.....                                                                                                   | 5-55  |
| 5.10                              | <i>Correspondence Analysis (CA)</i> .....                                                                                                    | 5-56  |
| 5.11                              | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....                                                                                           | 5-65  |
| 5.12                              | Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....                                                                                                             | 5-73  |
| 5.13                              | Analisis Gabungan <i>Correspondence Analysis (CA)</i> , <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> , dan Uji Hipotesis Ketidakpuasan ..... | 5-78  |
| 5.14                              | <i>Targeting</i> .....                                                                                                                       | 5-80  |
| 5.15                              | <i>Positioning</i> .....                                                                                                                     | 5-80  |
| 5.16                              | Usulan .....                                                                                                                                 | 5-83  |
| 5.17                              | Rangkuman Keterkaitan Usulan .....                                                                                                           | 5-145 |
| <b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b> |                                                                                                                                              |       |
| 6.1                               | Kesimpulan .....                                                                                                                             | 6-1   |
| 6.2                               | Saran.....                                                                                                                                   | 6-48  |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>             |                                                                                                                                              | xvi   |
| <b>LAMPIRAN</b>                   |                                                                                                                                              |       |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                                                    | <b>Halaman</b> |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 1.1    | Penurunan Jumlah Pendapatan per Bulan Tahun 2016 -2018                          | 1-2            |
| Tabel 2.1    | Matriks EFE                                                                     | 2-24           |
| Tabel 2.2    | Matriks IFE                                                                     | 2-26           |
| Tabel 3.1    | Kuesioner Pendahuluan                                                           | 3-17           |
| Tabel 3.2    | Pedoman Wawancara Internal                                                      | 3-21           |
| Tabel 3.4    | Pedoman Wawancara Eksternal                                                     | 3-23           |
| Tabel 3.7    | Keterkaitan Antara CA, IPA, dan Uji Hipotesis                                   | 3-40           |
| Tabel 4.1    | Hasil Kuesioner Pendahuluan                                                     | 4-3            |
| Tabel 4.2    | Hasil Kuesioner Pendahuluan ( <i>Coffee Shop</i> yang Paling Sering Dikunjungi) | 4-4            |
| Tabel 4.3    | Jenis Kelamin Responden                                                         | 4-5            |
| Tabel 4.4    | Usia Responden                                                                  | 4-5            |
| Tabel 4.5    | Pekerjaan Responden                                                             | 4-6            |
| Tabel 4.6    | Lokasi Tempat Tinggal Responden                                                 | 4-6            |
| Tabel 4.7    | Uang Saku / Bulan Responden                                                     | 4-6            |
| Tabel 4.8    | Pendapatan / Bulan Responden                                                    | 4-6            |
| Tabel 4.9    | Kisaran Biaya yang Dikeluarkan/ Kunjungan                                       | 4-7            |
| Tabel 4.10   | Tujuan Responden Datang ke <i>Yellow Truck</i>                                  | 4-7            |
| Tabel 4.11   | Jenis Minuman yang Umum Dipesan                                                 | 4-7            |
| Tabel 4.12   | Jenis Makanan yang Umum Dipesan                                                 | 4-7            |
| Tabel 4.13   | Alasan Responden Memilih <i>Yellow Truck</i>                                    | 4-8            |
| Tabel 4.14   | Lamanya Waktu yang Dhabiskan di <i>Yellow Truck</i>                             | 4-8            |
| Tabel 4.15   | Berkunjung ke <i>Yellow Truck</i> Bersama                                       | 4-8            |
| Tabel 4.16   | Mendapatkan Informasi Mengenai <i>Yellow Truck</i>                              | 4-8            |
| Tabel 4.17   | Media Sosial yang Paling Sering Digunakan                                       | 4-9            |
| Tabel 4.18   | Responden yang Merokok                                                          | 4-9            |
| Tabel 4.19   | Tingkat Pencapaian yang Diinginkan                                              | 4-9            |
| Tabel 4.20   | Jam Kedatangan Responden                                                        | 4-9            |

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                                       | <b>Halaman</b> |
|--------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 4.21   | Tipe Kursi yang Diinginkan                                         | 4-9            |
| Tabel 4.22   | Rasa Kopi yang Disukai                                             | 4-10           |
| Tabel 4.23   | Kebutuhan Stop Kontak                                              | 4-10           |
| Tabel 4.24   | Responden yang Membawa Kendaraan                                   | 4-10           |
| Tabel 4.25   | Hasil Kuesioner Penelitian Bagian ke 2 Tingkat Kepentingan         | 4-11           |
| Tabel 4.26   | Hasil Kuesioner Penelitian Bagian ke 2 Tingkat Kinerja             | 4-13           |
| Tabel 4.27   | Hasil Kuesioner Penelitian Bagian 2 Peringkat Keunggulan           | 4-15           |
| Tabel 4.28   | Hasil Wawancara Faktor Internal                                    | 4-16           |
| Tabel 4.29   | Hasil Wawancara Faktor Eksternal                                   | 4-19           |
| Tabel 4.30   | Rangkuman Hasil Wawancara Faktor Internal                          | 4-24           |
| Tabel 4.31   | Rangkuman Hasil Wawancara Faktor Eksternal                         | 4-26           |
| Tabel 4.32   | Bobot dan <i>Rating</i> Faktor Internal                            | 4-28           |
| Tabel 4.43   | Bobot dan <i>Rating</i> Faktor Eksternal                           | 4-29           |
| Tabel 5.1    | Hasil Pengolahan Kuesioner Pendahuluan Keseluruhan                 | 5-3            |
| Tabel 5.2    | Variabel-variabel yang Dijadikan Kuesioner Penelitian              | 5-4            |
| Tabel 5.3    | Variabel-variabel yang Ditolak dan Dihilangkan                     | 5-6            |
| Tabel 5.4    | Hasil Uji Validitas (Tingkat Kepentingan)                          | 5-7            |
| Tabel 5.5    | Hasil Perbandingan $r$ Hitung dan $r$ Kritis (Tingkat Kepentingan) | 5-9            |
| Tabel 5.6    | Output SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan                   | 5-10           |
| Tabel 5.7    | Hasil Uji Validitas (Tingkat Performansi)                          | 5-11           |
| Tabel 5.8    | Hasil Perbandingan $r$ Hitung dan $r$ Kritis (Tingkat Performansi) | 5-13           |
| Tabel 5.9    | Output SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Performansi                   | 5-14           |
| Tabel 5.10   | IFE <i>Yellow Truck Coffee</i>                                     | 5-15           |
| Tabel 5.11   | EFE <i>Yellow Truck Coffee</i>                                     | 5-17           |
| Tabel 5.12   | Matriks SWOT <i>Yellow Truck Coffee</i> (Strategi SO)              | 5-21           |
| Tabel 5.13   | Matriks SWOT <i>Yellow Truck Coffee</i> (Strategi ST)              | 5-22           |
| Tabel 5.14   | Matriks SWOT <i>Yellow Truck Coffee</i> (Strategi WO)              | 5-23           |
| Tabel 5.15   | Matriks SWOT <i>Yellow Truck Coffee</i> (Strategi WT)              | 5-24           |
| Tabel 5.16   | Rangkuman Hasil Matriks SWOT                                       | 5-32           |

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                                  | <b>Halaman</b> |
|--------------|---------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 5.17   | Rata-rata Tingkat Kepentingan Keseluruhan Variabel            | 5-53           |
| Tabel 5.18   | Perhitungan rata-rata Tingkat Kepentingan Variabel No. 4      | 5-54           |
| Tabel 5.19   | Rata-rata Tingkat Kinerja Keseluruhan Variabel                | 5-55           |
| Tabel 5.20   | Perhitungan rata-rata Tingkat Performansi Variabel No. 4      | 5-56           |
| Tabel 5.21   | Hasil Peringkat Keunggulan Tiap Variabel                      | 5-58           |
| Tabel 5.22   | Hasil Perhitungan Jarak Metode <i>Correspondence Analysis</i> | 5-62           |
| Tabel 5.23   | Variabel-Variabel Peringkat 1 dari <i>Yellow Truck Coffee</i> | 5-63           |
| Tabel 5.24   | Variabel-Variabel Peringkat 2 dari <i>Yellow Truck Coffee</i> | 5-64           |
| Tabel 5.25   | Variabel-Variabel Peringkat 3 dari <i>Yellow Truck Coffee</i> | 5-64           |
| Tabel 5.26   | Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja             | 5-66           |
| Tabel 5.27   | Variabel-variabel Kuadran 1                                   | 5-69           |
| Tabel 5.28   | Variabel-variabel Kuadran 2                                   | 5-70           |
| Tabel 5.29   | Variabel-variabel Kuadran 3                                   | 5-70           |
| Tabel 5.30   | Variabel-variabel Kuadran 4                                   | 5-71           |
| Tabel 5.31   | Tabel Hasil Uji Hipotesis                                     | 5-74           |
| Tabel 5.32   | Variabel-variabel Konsumen Puas                               | 5-76           |
| Tabel 5.33   | Variabel-variabel Konsumen Tidak Puas                         | 5-77           |
| Tabel 5.34   | Hasil Analisa Gabungan                                        | 5-79           |
| Tabel 5.35   | Rangkuman Keterkaitan Usulan                                  | 5-146          |
| Tabel 5.38   | Rangkuman Keterkaitan Usulan (Lanjutan)                       | 5-141          |
| Tabel 5.39   | Rangkuman Keterkaitan Usulan (Lanjutan)                       | 5-142          |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>                                                      | <b>Halaman</b> |
|---------------|-------------------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 1.1    | Penurunan Jumlah Pendapatan per Bulan Tahun 2016 -2018            | 1-2            |
| Gambar 2.1    | Gambar Proses Riset Pemasaran                                     | 2-2            |
| Gambar 2.2    | Kerangka Analisis Perumusan Strategi                              | 2-23           |
| Gambar 2.3    | Matriks SWOT                                                      | 2-28           |
| Gambar 2.4    | Matriks IE                                                        | 2-29           |
| Gambar 3.1    | <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian                            | 3-1            |
| Gambar 3.2    | Rancangan Penelitian                                              | 3-10           |
| Gambar 3.3    | Matriks IFE                                                       | 3-31           |
| Gambar 3.4    | Matriks EFE                                                       | 3-32           |
| Gambar 3.5    | Matriks IE                                                        | 3-33           |
| Gambar 3.6    | Matriks SWOT                                                      | 3-35           |
| Gambar 3.7    | Diagram Kuadran Metode IPA                                        | 3-37           |
| Gambar 4.1    | Logo <i>Yellow Truck Coffee</i>                                   | 4-2            |
| Gambar 5.1    | Matriks Internal-Eksternal <i>Yellow Truck Coffee</i>             | 5-20           |
| Gambar 5.2    | Grafik <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin                             | 5-34           |
| Gambar 5.3    | Grafik <i>Pie Chart</i> Usia                                      | 5-34           |
| Gambar 5.4    | Grafik <i>Pie Chart</i> Pekerjaan                                 | 5-35           |
| Gambar 5.5    | Grafik <i>Pie Chart</i> Lokasi Tempat Tinggal                     | 5-36           |
| Gambar 5.6    | Grafik <i>Pie Chart</i> Uang Saku/ Bulan                          | 5-37           |
| Gambar 5.7    | Grafik <i>Pie Chart</i> Pendapatan                                | 5-38           |
| Gambar 5.8    | Grafik <i>Pie Chart</i> Biaya yang Dikeluarkan                    | 5-39           |
| Gambar 5.9    | Grafik <i>Pie Chart</i> Tujuan Datang ke <i>Yellow Truck</i>      | 5-40           |
| Gambar 5.10   | Grafik <i>Pie Chart</i> Jenis Minuman yang Umum Dipesan           | 5-41           |
| Gambar 5.11   | Grafik <i>Pie Chart</i> Jenis Makanan yang Umum Dipesan           | 5-42           |
| Gambar 5.12   | Grafik <i>Pie Chart</i> Alasan Memilih <i>Yellow Truck</i>        | 5-43           |
| Gambar 5.13   | Grafik <i>Pie Chart</i> Lamanya Waktu yang Dhabiskan              | 5-44           |
| Gambar 5.14   | Grafik <i>Pie Chart</i> Berkunjung ke <i>Yellow Truck</i> Bersama | 5-45           |
| Gambar 5.15   | Grafik <i>Pie Chart</i> Mendapatkan Informasi                     | 5-46           |

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>                                                                 | <b>Halaman</b> |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 5.16   | Grafik <i>Pie Chart</i> Media Sosial yang Paling Sering Digunakan            | 5-47           |
| Gambar 5.17   | Grafik <i>Pie Chart</i> Responden yang Merokok                               | 5-48           |
| Gambar 5.18   | Tingkat Pencapaian yang Diinginkan                                           | 5-48           |
| Gambar 5.19   | Jam Kedatangan Konsumen                                                      | 5-49           |
| Gambar 5.20   | Tipe Kursi yang Diinginkan                                                   | 5-50           |
| Gambar 5.21   | Rasa Kopi yang Disukai                                                       | 5-51           |
| Gambar 5.22   | Responden yang Membutuhkan Stop Kontak                                       | 5-52           |
| Gambar 5.23   | Responden yang Membawa Kendaraan                                             | 5-52           |
| Gambar 5.24   | Hasil Output SPSS <i>Correspondence Analysis</i>                             | 5-59           |
| Gambar 5.25   | Hasil Output SPSS <i>Correspondence Analysis</i><br>Untuk Perhitungan Vektor | 5-61           |
| Gambar 5.26   | Gambar <i>Scatter Plot</i> Program SPSS                                      | 5-68           |
| Gambar 5.27   | <i>Scatter Plot</i> Program SPSS dengan<br>Kepentingan =3,31 dan Kinerja= 3  | 5-72           |
| Gambar 5.28   | Grafik Wilayah Kritis $H_0$                                                  | 5-78           |
| Gambar 5.29   | Kerapihan Berpakaian Pegawai                                                 | 5-84           |
| Gambar 5.30   | Usulan Berpakaian Pegawai                                                    | 5-85           |
| Gambar 5.31   | Kondisi Papan Nama <i>Yellow Truck Coffee</i>                                | 5-86           |
| Gambar 5.32   | Kondisi Papan Nama <i>Morning Glory Coffee</i>                               | 5-87           |
| Gambar 5.33   | Kondisi Papan Nama <i>Old Bike Coffee</i>                                    | 5-87           |
| Gambar 5.34   | Kondisi Meja dan Kursi <i>Yellow Truck Coffee</i>                            | 5-92           |
| Gambar 5.35   | Kondisi Meja dan Kursi <i>Yellow Truck Coffee</i>                            | 5-93           |
| Gambar 5.36   | Kondisi Meja dan Kursi <i>Morning Glory Coffee</i>                           | 5-93           |
| Gambar 5.37   | Kondisi Meja dan Kursi <i>Old Bike Coffee</i>                                | 5-94           |
| Gambar 5.38   | Usulan Meja dan Kursi <i>Yellow Truck Coffee</i>                             | 5-95           |
| Gambar 5.39   | Halaman Web <i>Yellow Truck Coffee</i>                                       | 5-108          |
| Gambar 5.40   | Halaman Web <i>Morning Glory Coffee</i>                                      | 5-109          |
| Gambar 5.41   | Kondisi di Dalam <i>Yellow Truck Coffee</i>                                  | 5-119          |
| Gambar 5.42   | Kondisi di Dalam <i>Yellow Truck Coffee</i>                                  | 5-119          |
| Gambar 5.43   | Kondisi di Dalam <i>Morning Glory Coffee</i>                                 | 5-120          |
| Gambar 5.44   | Kondisi di Dalam <i>Old Bike Coffee</i>                                      | 5-120          |

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>                                   | <b>Halaman</b> |
|---------------|------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 5.45   | Kemenarikan Diskon <i>Morning Glory Coffee</i> | 5-122          |
| Gambar 5.46   | Kecepatan Internet <i>Yellow Truck Coffee</i>  | 5-125          |
| Gambar 5.47   | Halaman Instagram <i>Yellow Truck Coffee</i>   | 5-127          |
| Gambar 5.48   | Kondisi Toilet <i>Yellow Truck Coffee</i>      | 5-137          |
| Gambar 5.49   | Kondisi Toilet <i>Yellow Truck Coffee</i>      | 5-138          |
| Gambar 5.49   | Kondisi Toilet <i>Yellow Truck Coffee</i>      | 5-138          |



## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Lampiran</b> | <b>Judul</b>                                              | <b>Halaman</b> |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|----------------|
| Lampiran 1      | Form Validitas Konstruk                                   | L-1            |
| Lampiran 2      | Kuesioner Pendahuluan                                     | L-2            |
| Lampiran 3      | Kuesioner Penelitian                                      | L-3            |
| Lampiran 4      | Kuesioner Wawancara                                       | L-4            |
| Lampiran 5      | Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahuluan                    | L-5            |
| Lampiran 6      | Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian Tingkat Kinerja     | L-6            |
| Lampiran 7      | Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan | L-7            |
| Lampiran 8      | Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian Tingkat Keunggulan  | L-8            |
| Lampiran 9      | SPSS Validitas Reliabilitas Kepentingan                   | L-9            |
| Lampiran 10     | SPSS Validitas Reliabilitas Kinerja                       | L-10           |
| Lampiran 11     | SPSS Output IPA                                           | L-11           |
| Lampiran 12     | SPSS Output CA Vektor                                     | L-12           |
| Lampiran 13     | Tabel Nilai r                                             | L-13           |
| Lampiran 14     | Tabel Nilai Z                                             | L-14           |
| Lampiran 15     | Berita Acara Seminar Isi                                  | L-15           |