

ABSTRAK

Toko Kamikadomu adalah industri kecil yang bergerak di bidang penjualan yang berjenis boneka *grade* ori. Usaha ini berdiri tahun 2012 di Trans Studio Mall Lantai 2. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pemilik, diketahui bahwa adanya penurunan omset penjualan dari tahun 2014 ke tahun 2017 dengan penurunan omset penjualan sebesar 38,14%. Tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu; mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Toko Kamikadomu, mengetahui keunggulan dan ketertinggalan dibandingkan pesaingnya, mengetahui tingkat kepuasan konsumen, dan mengetahui *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* yang baik sehingga dapat menentukan usulan yang tepat.

Konsep 7P yaitu *product*, *price*, *place*, *promotion*, *physical evidence*, *people*, *process* dan konsep *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* digunakan untuk membantu dalam penelitian terhadap Toko Kamikadomu di Trans Studio Mall guna mencapai peningkatan omset penjualan. *Segmentation* dibagi berdasarkan geografis, demografis, psikografis, dan perilaku.

Pada penelitian ini, kuesioner pendahuluan disebarkan pada 40 responden yang bertujuan mengetahui variabel yang dianggap penting dan tidak penting serta mengetahui pesaing bagi Toko Kamikadomu, variabel yang dianggap penting dilanjutkan pada kuesioner penelitian disebarkan pada 110 responden yang bertujuan untuk mengumpulkan data profil konsumen, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Toko Kamikadomu, dan peringkat keunggulan dibandingkan dengan pesaingnya.

Pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan variabel yang menjadi fokus perbaikan kinerja dari Toko Kamikadomu yaitu 7 variabel pada kuadran II dan 9 variabel pada kuadran III; metode *Correspondence Analysis* (CA) didapatkan variabel yang menjadi keunggulan Toko Kamikadomu yaitu 12 variabel dan ketertinggalan Toko Kamikadomu yaitu 20 variabel; dan Uji Hipotesis yaitu seluruh variabel dinyatakan konsumen tidak puas. Hasil gabungan metode IPA, CA, dan Uji Hipotesis digunakan untuk menyusun prioritas perbaikan bagi Toko Kamikadomu. Untuk *segmentation*, *targeting*, diketahui yang menjadi target pasar potensial Kamikadomu yaitu berlokasi di Bandung Barat, Bandung Selatan, dan Bandung Utara, usia 13-30 tahun, tujuan datang yaitu membeli untuk kado, dan membeli untuk koleksi, alasan datang ke Toko Kamikadomu karena keanekaragaman karakter, dan boneka selalu *ter-update*, alasan menyukai *grade* ori karena kualitas bulu, jahitan, dan kapas yang bagus, serta kemiripan dengan tokoh karakter, dengan karakter *cartoon* yang dibeli adalah *Stitch*, *Rilakkuma*, dan *Hello Kitty*.

Usulan diberikan berdasarkan skala prioritas, beberapa diantaranya yaitu; memberikan *sign* petunjuk untuk keamanan konsumen, memindahkan penempatan papan nama toko yang mudah dilihat, variasi ukuran dan pilihan warna yang tersedia dengan menyediakan katalog menambahkan gantungan asesoris (*hook* cantolan), menambahkan lemari rak, membuat seragam karyawan, membuat kantong plastik bersablon dan usulan-usulan lain yang diberikan. *Positioning* usulan dengan slogan “*We serve you gift with good product*”.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI LAPORAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-3
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-4
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penelitian.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	2-1
2.1 Pemasaran	2-1
2.2 <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran)	2-1
2.3 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	2-2
2.4 Teknik Pengumpulan	2-4
2.5 Populasi dan Sampel.....	2-6
2.6 Penentuan Jumlah Sampel	2-7
2.7 Teknik Sampling.....	2-8
2.8 Skala Pengukuran.....	2-11
2.8.1 Macam-Macam Skala Pengukuran.....	2-11
2.8.2 Tipe-Tipe Skala Pengukuran	2-12
2.9 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-14

2.9.1 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-15
2.9.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-16
2.10 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	2-18
2.11 <i>Correspondence Analysis</i>	2-20
2.12 Uji Hipotesis	2-22
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	3-1
3.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.2 Identifikasi Masalah.....	3-5
3.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	3-5
3.4 Perumusan Masalah	3-6
3.5 Tujuan Penelitian	3-6
3.6 Studi Pustaka.....	3-7
3.7 Perancangan Penelitian	3-7
3.8 Identifikasi Variabel Penelitian (7P).....	3-8
3.9 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian	3-10
3.10 Pengujian Validitas Konstruk.....	3-12
3.11 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-12
3.12 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-12
3.13 Penentuan Teknik Sampling	3-13
3.14 Penentuan Jumlah Sampel	3-13
3.15 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-14
3.16 Pengujian Validitas	3-14
3.17 Pengujian Reliabilitas	3-15
3.18 Pengumpulan Data	3-16
3.19 Pengolahan Data	3-16
3.20 Analisis dan Usulan	3-22
3.21 Kesimpulan dan Saran	3-24
BAB 4 PENGUMPULAN DATA.....	4-1
4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Perusahaan	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-1

4.2 Kuesioner	4-2
4.2.1 Kuesioner Pendahuluan	4-2
4.2.2 Kuesioner Penelitian	4-4
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....	5-1
5.1 Uji Validitas Konstruksi	5-1
5.2 Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.3 Kuesioner Penelitian	5-5
5.3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	5-5
5.3.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-7
5.3.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	5-11
5.3.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	5-17
5.3.5 Metode <i>Correspondence Analysis</i> (CA).....	5-23
5.3.6 Uji Hipotesis	5-28
5.3.7 Analisis Gabungan IPA, CA, dan Uji Hipotesis.....	5-30
5.3.8 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	5-32
5.4 Usulan Prioritas Perbaikan.....	5-49
5.5 Usulan Berdasarkan Tingkat Kepentingan	5-77
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	6-1
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran.....	6-13
DAFTAR PUSTAKA	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Omset Penjualan Toko Kamikadomu Trans Studio Mall	1-2
2.1	Teknik Sampling	2-8
3.1	Variabel 7P	3-9
3.2	Variabel Segmentasi	3-10
3.3	Analisis Gabungan IPA, CA, dan Uji Hipotesis	3-24
4.1	Pesaing	4-2
4.2	Variabel Penting dan Tidak Penting	4-3
4.3	Wilayah Tempat Tinggal	4-4
4.4	Usia	4-4
4.5	Pekerjaan	4-4
4.6	Uang Saku/Bulan	4-5
4.7	Penghasilan/Bulan	4-5
4.8	Tujuan Datang	4-5
4.9	Alasan Utama Datang	4-6
4.10	Pengeluaran Membeli Boneka	4-6
4.11	Darimana Mengetahui Keberadaan	4-6
4.12	Datang Bersama	4-7
4.13	Karakter <i>Cartoon</i> yang Dibeli	4-7
4.14	Alasan Menyukai <i>Grade Ori</i>	4-7
4.15	Cara Pembayaran	4-8
4.16	Kartu Debit yang Digunakan	4-8
4.17	Kartu Kredit yang Digunakan	4-8
4.18	Hari Kunjungan	4-9
4.19	Jam Kunjungan	4-9
4.20	Media Sosial yang Sering Digunakan	4-9
4.21	Sumber Informasi Kamikadomu	4-10
4.22	Tingkat Kepentingan	4-11

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.23	Tingkat Kinerja	4-12
4.24	Peringkat Keunggulan	4-13
5.1	Perhitungan Persentase Pesaing	5-1
5.2	Pengolahan dengan Metode Statistika Deskriptif	5-3
5.3	Variabel Penelitian	5-4
5.4	Rangkuman Tingkat Kepentingan	5-7
5.5	Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kepentingan	5-8
5.6	Perbandingan Nilai r Hitung dengan Nilai r Tabel Tingkat Kepentingan	5-9
5.7	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-10
5.8	Rangkuman Tingkat Kinerja	5-11
5.9	Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kinerja-1	5-12
5.10	Variabel yang Dibuang Tingkat Kinerja-1	5-13
5.11	Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kepentingan-2	5-14
5.12	Perbandingan Nilai r Hitung dengan Nilai r Tabel Tingkat Kinerja-2	5-15
5.13	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja-2	5-16
5.14	Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Rata-Rata Tingkat Kinerja	5-17
5.15	Jumlah Peringkat Keunggulan	5-24
5.16	Perhitungan Jarak <i>Correspondence Analysis</i> (CA)	5-26
5.17	Peringkat Unggul dari Toko Kamikadomu	5-27
5.18	Peringkat Tertinggal dari Toko Kamikadomu	5-27
5.19	Uji Hipotesis	5-28
5.20	Prioritas Perbaikan	5-31
5.21	Rangkuman Segmentasi	5-44
5.22	Rangkuman Target	5-46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Penurunan Omset Penjualan Toko Kamikadomu	1-2
2.1	Matrix IPA (<i>Importance Perfomance Analysis</i>)	2-19
2.2	Grafik Wilayah Kritis Uji Z	2-24
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.2	Perancangan Penelitian	3-7
3.3	Matrix IPA (<i>Importance Perfomance Analysis</i>)	3-18
3.4	Grafik Wilayah Kritis Uji Z	3-21
4.1	Struktur Organisasi	4-1
5.1	Pesaing Toko Boneka	5-2
5.2	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	5-19
5.3	Grafik <i>Correspondence Analysis</i> (CA)	5-25
5.4	Grafik Uji Hipotesis	5-29
5.5	Wilayah Tempat Tinggal	5-32
5.6	Usia	5-32
5.7	Pekerjaan	5-33
5.8	Uang Saku/Bulan	5-34
5.9	Penghasilan/Bulan	5-34
5.10	Tujuan	5-35
5.11	Alasan Utama Datang	5-36
5.12	Pengeluaran Membeli Boneka	5-36
5.13	Darimana Mengetahui Keberadaan	5-37
5.14	Datang Bersama	5-38
5.15	Karakter <i>Cartoon</i> yang Dibeli	5-38
5.16	Alasan Menyukai <i>Grade Ori</i>	5-39
5.17	Cara Pembayaran	5-40
5.18	Kartu Debit yang Digunakan	5-40
5.19	Kartu Kredit yang Digunakan	5-41

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
5.20	Hari Kunjungan	5-42
5.21	Jam Kunjungan	5-42
5.22	Media Sosial yang Sering Digunakan	5-43
5.23	Sumber Informasi Kamikadomu	5-44
5.24	Lokasi Toko Usulan	5-50
5.25	Denah Lokasi Toko Usulan	5-51
5.26	Letak Mesin EDC (<i>Electronic Data Capture</i>)	5-52
5.27	Toko Kamikadomu Berada di Jalur Pengunjung	5-53
5.28	Kondisi Lokasi Toko Kamikadomu	5-53
5.29	<i>Sign</i> Petunjuk	5-54
5.30	Penempatan Karakter Boneka Toko Kamikadomu	5-54
5.31	Penempatan Karakter Boneka Toko Metro (Chibiland)	5-55
5.32	Besarnya Potongan Harga Toko Metro (Chibiland)	5-56
5.33	Lampu Rak	5-58
5.34	Plastik Kemasan Produk	5-59
5.35	Kantong Plastik Usulan	5-60
5.36	Desain Rak Usulan	5-61
5.37	Seragam Usulan	5-63
5.38	Rak Lemari Kaca	5-65
5.39	Letak Rak Lemari Kaca	5-65
5.40	Gantungan Asesoris 1	5-67
5.41	Gantungan Asesoris 2	5-67
5.42	Gantungan Asesoris 3	5-68
5.43	AC Duduk	5-69
5.44	Penempatan Papan Nama Toko Kamikadomu	5-72
5.45	Usulan Penempatan Papan Nama Toko	5-73
5.46	<i>Layout</i> Aktual	5-76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
5.47	<i>Layout Usulan</i>	5-76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	L1-1
2	Kuesioner Penelitian	L2-3
3	Tabel r	L3-8
4	Tabel z	L4-9
5	Data Mentah Tingkat Kepentingan	L5-10
6	Data Mentah Tingkat Kinerja	L6-11
7	Data Mentah Peringkat	L7-12
8	Output SPSS Validitas dan Reliabel	L8-13
9	Output SPSS <i>Importance Performance Analysis</i>	L9-16
10	Output SPSS <i>Correspondence Analysis</i>	L10-16

