

## ABSTRAK

Restoran X sudah berdiri sejak tahun 2015. Masalah yang dihadapi oleh restoran X adalah omset penjualan 2015 sampai 2017 tidak mencapai target sebesar Rp 50.000.000/bulan dengan rata-rata pencapaian sebesar 54,21%. Tujuan penelitian adalah mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen pada saat mengunjungi sebuah restoran Korea, mengetahui tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja restoran X, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran X mengetahui faktor-faktor yang menjadi keunggulan pesaing dan kelemahan restoran X, mengetahui *segmentation, targeting, dan positioning* yang tepat bagi restoran X, dan memberikan usulan strategi pemasaran yang tepat dan sebaiknya dilakukan oleh restoran X agar dapat meningkatkan penjualan.

Variabel penelitian disusun berdasarkan konsep bauran pemasaran yang terdiri dari 7P yaitu *Product, Price, Place, Promotion, Process, People* dan *Physical Evidence*. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pada penelitian ini, kuesioner pendahuluan disebarluaskan kepada 30 responden yang pernah makan di restoran Korea. Tujuan kuesioner pendahuluan yaitu mengetahui variabel yang dianggap penting dalam memilih restoran Korea. Variabel yang dianggap penting, kemudian dilanjutkan pada kuesioner penelitian yang disebarluaskan kepada 110 responden yang pernah makan di restoran X dan restoran pesaing. Tujuan kuesioner penelitian adalah untuk mengetahui target pasar dari restoran X, menentukan *positioning* yang tepat dalam membangun citra restoran X di mata konsumen, mengetahui tingkat kepentingan konsumen, tingkat kinerja restoran X, dan peringkat keunggulan restoran X dibandingkan dengan pesaingnya.

Hasil pengolahan data dari metode IPA (*Importance Performance Analysis*) terdapat 11 atribut pada kuadran 1 (*Maintain Performance*), 8 atribut pada kuadran 2 (*Focus Improvement Effort Here*), 4 atribut pada kuadran 3 (*Medium – Low Priority*), dan 12 atribut pada kuadran 4 (*Reduce Emphasis*). Hasil pengolahan data dari metode CA (*Correspondence analysis*) menyatakan bahwa 14 atribut merupakan ketertinggalan restoran X dibandingkan dengan pesaing dan 21 atribut merupakan keunggulan restoran X dibandingkan dengan pesaing. Hasil pengolahan data dari uji hipotesis menyatakan bahwa 21 atribut konsumen tidak puas dan 14 atribut konsumen puas dengan kinerja restoran X.

Berdasarkan hasil penelitian target dari restoran X didapat pasar sasaran yaitu konsumen yang berusia 17-50 tahun yang datang ke restoran X karena cita rasa yang enak, sehingga *positioning* restoran X yaitu menyediakan cita rasa yang enak dengan konsistensi rasa makanan dan minuman. slogan yang tepat adalah "*Deliciousness Jumping Into The Mouth*".

Usulan terhadap 35 atribut berdasarkan gabungan metode CA (*Correspondence Analysis*), IPA (*Importance Performance Analysis*), dan Uji Hipotesis. Berikut usulan yang diberikan untuk restoran X : restoran X harus lebih sering mempromosikan restoran melalui media sosial, memberikan warna-warna yang cerah agar restoran terlihat lebih menarik, menyediakan *tablet computer* untuk karyawan agar lebih mudah dalam melayani.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah .....	1-3
1.4 Perumusan Masalah .....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran .....	2-1
2.2 Bauran Pemasaran .....	2-1
2.3 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i> Pasar .....	2-3
2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	2-5
2.5 Populasi dan Sampel .....	2-7
2.6 Menentukan Ukuran Sampel .....	2-8
2.7 Teknik <i>Sampling</i> .....	2-8
2.8 Tipe Data Berskala .....	2-11
2.9 Skala Pengukuran .....	2-12
2.10 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	2-13
2.11 Pegujian Validitas Instrumen .....	2-13

2.12	Pengujian Reliabilitas Instrumen .....	2-14
2.13	Analisis Tingkat Kepentingan dan Performansi Pelanggan .....	2-16
2.14	<i>Correspondence Analysis</i> .....	2-19
2.15	Uji Hipotesis .....	2-20

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Melakukan Penelitian Pendahuluan .....	3-4
3.2	Menentukan Latar Belakang Masalah .....	3-4
3.3	Mengidentifikasi Masalah .....	3-5
3.4	Mementukan Pembatasan Masalah .....	3-5
3.5	Perumusan Masalah .....	3-6
3.6	Tujuan Penelitian .....	3-6
3.7	Melakukan Studi Pustaka .....	3-7
3.8	Identifikasi <i>Variable</i> Penelitian Berdasarkan Teori Bauran Pemasaran 7P .....	3-7
3.9	Menyusun Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian .....	3-9
3.10	Pengujian Validitas Konstruk .....	3-11
3.11	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....	3-11
3.12	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan .....	3-11
3.13	Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian .....	3-11
3.14	Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	3-12
3.15	Pengujian Validasi .....	3-12
3.16	Pengujian Reliabilitas .....	3-13
3.17	Pengumpulan Data .....	3-14
3.18	Pengolahan Data .....	3-14
3.19	Analisis dan Usulan .....	3-17
3.20	Kesimpulan dan Saran .....	3-18

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

4.1	Data Umum Restoran .....	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Restoran .....	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi Restoran .....	4-1
4.1.3	<i>Job Description</i> .....	4-1

4.2	Kuesioner Pendahuluan .....	4-4
4.3	Kuesioner Penelitian .....	4-6

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

5.1	Validitas Konstruk .....	5-1
5.2	Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan .....	5-1
5.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	5-4
5.3.1	Penentuan Nilai r Tabel untuk Uji Validitas .....	5-4
5.3.2	Tingkat Kepentingan .....	5-5
5.3.3	Tingkat Kinerja .....	5-10
5.4	Pengolahan Data Profil Responden .....	5-13
5.5	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	5-31
5.6	<i>Correspondence Analysis</i> .....	5-38
5.7	Uji Hipotesis .....	5-44
5.8	Analisis Gabungan <i>Correspondence Analysis (CA)</i> , <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> , dan Uji Hipotesis .....	5-47
5.9	Analisis <i>Segmentation, Positioning, dan Targeting</i> .....	5-49
5.10	Usulan .....	5-56

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1	Kesimpulan .....	6-1
6.2	Saran .....	6-12

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Gabungan Hasil Metode CA, IPA, dan Uji Hipotesis	3-17
4.1	Daftar Nama Restoran Korea	4-4
4.2	Ringkasan Atribut Kuesioner Pendahuluan	4-5
4.3	Jenis Kelamin	4-6
4.4	Umur	4-6
4.5	Jenis Pekerjaan	4-6
4.6	Jumlah Penghasilan/Bulan	4-6
4.7	Jumlah Uang Saku/Bulan	4-7
4.8	Dana yang Disisihkan/Orang/Kunjungan	4-7
4.9	Frekuensi Makan Di Restoran Korea/Bulan	4-7
4.10	Hari Kunjungan Ke Restoran Korea	4-7
4.11	Waktu Kunjungan Ke Restoran Korea	4-8
4.12	Dapat Informasi Restoran K Melalui	4-8
4.13	Media Massa yang Sering Digunakan	4-8
4.14	Media Sosial yang Sering Digunakan	4-8
4.15	Pernah Mendapatkan Brosur Restoran X	4-8
4.16	Alasan Makan Di Restoran X	4-9
4.17	Jenis Daging yang Sering Dikonsumsi	4-9
4.18	Cara Pembayaran yang Sering Digunakan	4-9
4.19	Jenis Kartu Debit yang Sering Digunakan	4-9
4.20	Jenis Kartu Kredit yang Sering Digunakan	4-10
4.21	Tingkat Kepentingan Konsumen	4-10
4.22	Tingkat Kinerja Restoran X	4-11
4.23	Tingkat Keunggulan	4-12
5.1	Hasil Pengolahan Persentase	5-2
5.2	Atribut yang Dianggap Penting Dari Restoran Korea	5-3
5.3	Nilai $r_{hitung}$ Tingkat Kepentingan	5-5
5.4	Nilai $r_{hitung}$ Tingkat Kepentingan Revisi	5-6

5.5	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-7
5.6	Nilai $r_{hitung}$ Tingkat Kepentingan Revisi 2	5-8
5.7	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Revisi 2	5-9
5.8	Nilai $r_{hitung}$ Tingkat Kinerja	5-10
5.9	Nilai $r_{hitung}$ Tingkat Kinerja Revisi	5-11
5.10	Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	5-11
5.11	Hasil Pengolahan Data Validitas dan Reliabilitas	5-12
5.12	Hasil Rangkuman Rata – Rata Tingkat Kepentingan	5-31
5.13	Hasil Rangkuman Rata – Rata Tingkat Kinerja	5-32
5.14	Rangkuman Rata – Rata Tingkat Performansi dan Kepentingan	5-33
5.15	Rangkuman Tingkat Keunggulan	5-38
5.16	Peringkat <i>Correspondence Analysis</i> (CA)	5-42
5.17	Atribut Keunggulan Restoran K	5-43
5.18	Atribut Keunggulan Restoran Mujigae	5-43
5.19	Rangkuman Perhitungan Uji Hipotesis	5-45
5.20	Skala Prioritas Perbaikan	5-47
5.21	Pernyataan Atribut Berdasarkan Skala Prioritas Perbaikan	5-48
5.22	<i>Targeting</i>	5-53
5.23	Atribut Keunggulan Restoran X	5-54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Penjualan Tahun 2015 - 2017	1-2
2.1	Diagram Metode IPA	2-18
2.2	Grafik Wilayah Kritis	2-21
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan 1)	3-2
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan 2)	3-3
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan 3)	3-4
3.2	Diagram Metode IPA	3-15
4.1	Struktur Organisasi Restoran X	4-1
5.1	Jenis Kelamin	5-13
5.2	Umur Responden	5-14
5.3	Jenis Pekerjaan Responden	5-15
5.4	Penghasilan Responden per Bulan	5-16
5.5	Uang Saku Responden per Bulan	5-17
5.6	Dana yang Disisihkan per Orang per Kunjungan	5-18
5.7	Frekuensi Makan Di Restoran Korea	5-19
5.8	Hari Kunjungan Ke Restoran Korea	5-20
5.9	Waktu Kunjungan Ke Restoran Korea	5-21
5.10	Mendapat Informasi Restoran X Melalui	5-22
5.11	Media Massa yang Sering Digunakan	5-23
5.12	Media Sosial yang Sering Digunakan	5-24
5.13	Pernah Mendapat Brosur Restoran X	5-25
5.14	Alasan Makan Di Restoran X	5-26
5.15	Jenis Daging yang Sering Dikonsumsi	5-27
5.16	Cara Pembayaran yang Sering Dilakukan	5-38
5.17	Jenis Kartu Debit yang Sering Digunakan	5-29
5.18	Jenis Kartu Kredit yang Sering Digunakan	5-30
5.19	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	5-35

5.20	Grafik <i>Row Scores</i>	5-40
5.21	Grafik <i>Column Scores</i>	5-40
5.22	Grafik <i>Row and Column Scores</i>	5-41
5.23	Contoh Perhitungan Jarak Atribut No. 10	5-41
5.24	Grafik Wilayah Kritis $H_0$	5-46
5.25	Penyajian Makanan Di Restoran X	5-56
5.26	Penyajian Makanan Di Restoran	5-56
5.27	Penyajian Makanan yang Kreatif	5-57
5.28	Interior Ruangan Restoran X	5-57
5.29	Interior Ruangan Restoran Mujigae	5-58
5.30	Desain Interior yang Menarik 1	5-58
5.31	Desain Interior yang Menarik 2	5-52
5.32	Kotak Penyimpanan Sayur dan Buah	5-60
5.33	Contoh <i>Standard Cooking</i>	5-61
5.34	Pegawai Restoran Mujigae	5-62
5.35	Aplikasi Di Restoran Mujigae	5-63
5.36	Pakaian Pegawai Restoran Mujigae	5-65
5.37	Potongan Harga Pada Paket Restoran Mujigae	5-68
5.38	Instagram Restoran Mujigae	5-69
5.39	Promo Restoran Mujigae	5-71
5.40	Promo Makanan dengan Pihak Bank	5-72
5.41	<i>Exhaust Fan</i>	5-73
5.42	Inovasi <i>Dessert</i> Restoran Mujigae	5-74



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Pendahuluan
2. Kuesioner Penelitian
3. Tabel Normal/ Tabel Z
4. Tabel r
5. Data Mentah Tingkat Kepentingan
6. Data Mentah Tingkat Kinerja
7. Data Mentah Peringkat
8. Hasil SPSS Tingkat Kepentingan
9. Hasil SPSS Tingkat Kinerja
10. Hasil SPSS *Importance Performance Analysis*
11. Hasil SPSS *Correspondence Analysis*
12. Lembar Bimbingan Tugas Akhir
13. Lembar Komentar Seminar Isi Tugas Akhir
14. Lembar Komentar Sidang Akhir

