

## ABSTRAK

Toko Laris Jaya adalah Toko elektronik yang berada didaerah Karawang. Toko Laris Jaya memiliki masalah yaitu penurunan pendapatan dari bulan Maret tahun 2017 sampai Oktober tahun 2018. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan toko Laris Jaya, untuk mengetahui faktor-faktor penting bagi konsumen, untuk mengetahui *targeting* dan *positioning*, untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen untuk mengetahui usulan strategi pemasaran toko Laris Jaya.

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner pendahuluan dan penelitian. Kuesioner pendahuluan berisi variabel 7P (*Price, Product, Place, People, Promotion, Physical Evidence*). Peneliti menyebarkan sebanyak 50 kuesioner ke orang yang berbelanja di toko elektronik berusia 21 tahun dengan tujuan untuk mengetahui variabel yang penting maupun tidak penting dan mengetahui pesaing toko Laris Jaya.

Kuesioner penelitian berisi profil responden untuk menentukan STP (*Segmenting, Targeting, Positioning*), penilaian tingkat kepentingan, penilaian tingkat kinerja dan *ranking* dari antara toko Laris Jaya dan toko Sumber Irama sebagai toko pesaing. Kuesioner penelitian ini disebarkan sebanyak 120 kuesioner kepada orang yang pernah berbelanja di toko Laris Jaya dan toko Sumber Irama. Toko Sumber Irama adalah toko yang sama seperti toko Laris Jaya yang menjual alat-alat elektronik di daerah Jalan Tuparev.

Penyajian data kuesioner penelitian bagian pertama menggunakan *pie chart*, dan bagian kedua menggunakan *Importance Performance Analysis, Correspondence Analysis*, dan uji hipotesis. IPA digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan, CA digunakan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan toko Laris Jaya dengan toko Sumber Irama dan uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah responden sudah puas dengan kinerja toko Laris Jaya.

Dari hasil IPA diketahui prioritas perbaikan utama mempunyai 12 variabel, 8 variabel merupakan prioritas kedua di kuadran III, 11 variabel merupakan prioritas ketiga di kuadran I dan 10 variabel merupakan prioritas keempat di kuadran IV merupakan prioritas 4. Prioritas yang dipertahankan pada hasil IPA adalah variabel yang berada pada angka diatas 3 dan yang harus diperbaiki adalah variabel yang berada dibawah angka 3. Dari uji hipotesis diketahui terdapat 16 variabel yang puas dan 25 variabel yang tidak puas. Dari CA diketahui terdapat 15 variabel yang tertinggal dan 26 variabel yang unggul.

Peneliti memberikan usulan *targeting* usia 31 tahun sampai 50 tahun, bekerja sebagai pegawai dengan pendapatan Rp 3.6 juta sampai 7 juta, tinggal di daerah Karawang Barat, membeli produk TV bermerek Samsung dan Toshiba. *Positioning* yang diusulkan adalah dengan memberikan slogan “Kepuasan dan Keinginan Pelanggan Adalah Tujuan Kami”. Usulan berikutnya adalah dengan prioritas perbaikan dari hasil gabungan antara IPA, CA dan uji hipotesis. Usulan yang diberikan adalah antara lain menyediakan lahan parkir bagi pengendara motor maupun mobil, memakai penutup kaca ditoko, memberikan pelatihan-pelatihan bagi karyawan, dan memperhatikan desain interior toko Laris Jaya.

## DAFTAR ISI

Cover .....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Pernyataan Orisinilitas Laporan Penelitian.....	iii
Pernyataan Publikasi Laporan Penelitian.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar .....	xii
Abstrak.....	xv
<b>BAB 1 Pendahuluan.....</b>	<b>1-1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Batasan dan Asumsi .....	1-3
1.4 Perumusan Masalah .....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
<b>BAB 2 Studi Pustaka.....</b>	<b>2-1</b>
2.1 Definisi Pemasaran.....	2-1
2.2 Bauran Pemasaran.....	2-1
2.3 <i>Segmentation Targeting dan Positioning</i> .....	2-4
2.4 Metode Pengumpulan Data.....	2-6
2.4.1 Interview (Wawancara).....	2-6
2.4.2 Kuisisioner (Angket).....	2-8
2.4.3 Observasi.....	2-8
2.5 Model Skala Sikap .....	2-10
2.6 Populasi dan Sampel .....	2-12
2.7 Teknik Sampling .....	2-13
2.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	2-16

2.7	<i>Correspondence Analysis</i> .....	2-20
<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
<hr/>		
2.8	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	2-21
2.9	Uji Hipotesis.....	2-24
<b>BAB 3</b>	<b>Metodologi Penelitian</b> .....	<b>3-1</b>
3.1	<i>Flowchart</i> .....	3-1
3.2	Penjelasan <i>Flowchart</i> .....	3-5
3.2.1	Penelitian Pendahuluan.....	3-5
3.2.2	Identifikasi Masalah.....	3-5
3.2.3	Batasan dan Asumsi.....	3-5
3.2.4	Perumusan masalah.....	3-6
3.2.5	Tujuan Penelitian.....	3-6
3.2.6	Studi Pustaka.....	3-7
3.2.7	Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-7
3.2.8	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-10
3.2.9	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	3-12
3.2.10	Uji Validitas Konstruk.....	3-14
3.2.11	Penentuan Teknik Sampling Kuesioner Pendahuluan.....	3-14
3.2.12	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-14
3.2.13	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-15
3.2.14	Revisi Kuesioner Penelitian.....	3-15
3.2.15	Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian.....	3-15
3.2.16	Teknik Sampling Kuesioner Penelitian.....	3-16
3.2.17	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-16
3.2.18	Pengumpulan Data.....	3-16
3.2.19	Pengujian Validitas.....	3-17
3.2.20	Pengujian Reliabilitas.....	3-17
3.2.21	Pengolahan Data dan Analisis.....	3-18
3.2.22	Metode Uji Hipotesis.....	3-22
3.2.23	Keterkaitan Metode <i>Correspondence Analyiisis (CA)</i> , <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan Uji Hipotesis.....	3-24

No	Judul	Halaman
3.2.24	Analisis.....	3-25
3.2.25	Usulan .....	3-26
3.2.26	Kesimpulan dan Saran.....	3-27
<b>BAB 4 Pengumpulan Data.....</b>		<b>4-1</b>
4.1	Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1	Latar Belakang Toko Laris Jaya .....	4-1
4.2	Hasil Kuisisioner Pendahuluan.....	4-1
4.3	Kuisisioner Penelitian.....	4-2
4.4	Hasil Kuisisioner Penelitian.....	4-2
<b>BAB 5 Analisis Dan Usulan.....</b>		<b>5-1</b>
5.1	Hasil Uji Validitas Konstruk.....	5-1
5.2	Penyebaran dan Pengolahan Kuisisioner Pendahuluan .....	5-1
5.3	Pengolahan Profil Konsumen.....	5-4
5.4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	5-16
5.5	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	5-21
5.6	Uji Hipotesis.....	5-26
5.7	<i>Correspondence Analysis</i> .....	5-32
5.8	Analisis Gabungan <i>Correspondence Analysis</i> , Uji Hipotesis dan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	5-39
5.9	Analisis dan Usulan <i>Targeting</i> .....	5-41
5.10	Usulan <i>Positioning</i> .....	5-44
5.11	Usulan .....	5-46
5.12	Hasil Kuisisioner yang Menjawab Tidak Pernah .....	5-84
<b>BAB 6 Kesimpulan Dan Saran .....</b>		<b>6-1</b>
6.1	Kesimpulan .....	6-1
6.2	Saran.....	6-13

#### Daftar Pustaka

#### Lampiran

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Penjualan Toko Laris Jaya	1-1
3.1	Tabel <i>Segmenting, Targeting</i> dan <i>Positioning</i>	3-10
3.2	Tabel Kuisisioner Pendahuluan Bagian Pertama	3-11
3.3	Tabel Kuisisioner Profil Responden	3-13
3.4	Keterkaitan antara CA, IPA dan Uji Hipotesis	3-24
4.1	Hasil Kuisisioner Pendahuluan Variabel	4-1
4.2	Hasil kuisisioner Pendahuluan Toko Pesaing	4-2
4.3	Tabel Usia	4-2
4.4	Tabel Pekerjaan	4-3
4.5	Tabel Pendapatan	4-3
4.6	Tabel Uang Saku	4-3
4.7	Tabel Tempat Tinggal	4-3
4.8	Tabel Barang yang Sering Dibeli	4-4
4.9	Tabel Merek Elektronik	4-4
4.10	Tabel Harga Elektronik	4-4
4.11	Tabel Metode Pembayaran	4-5
4.12	Tabel Kartu Kredit	4-5
4.13	Tabel Kartu Debit	4-5
4.14	Tabel Kendaraan	4-5
4.15	Tabel Informasi yang Didapat	4-6
4.16	Tabel Jam Kunjungan	4-6
4.17	Tabel Media Sosial yang Dipakai	4-6
4.18	Tabel Keseringan Mendengar Radio	4-6
4.19	Tabel Radio yang Sering Didengar	4-7
4.20	Tabel Layanan Anatar Barang	4-7
4.21	Tabel Metode <i>Pre-Ordere</i>	4-7
4.22	Tabel rangkuman Kepentingan	4-8

4.23	Tabel Rangkuman Kinerja	4-9
<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
4.24	Tabel Rangkuman Peringkat (I)	4-10
4.25	Tabel Rangkuman Peringkat (II)	4-11
5.1	Hasil Kuisisioner Pendahuluan	5-2
5.2	Pesaing Toko Laris Jaya	5-3
5.3	Tingkat Kepentingan Validasi	5-17
5.4	Tingkat Kinerja Validasi I	5-18
5.5	Tingkat Kinerja Validasi II	5-19
5.6	Tingkat Kepentingan <i>Reability</i>	5-19
5.7	Tingkat Kinerja <i>Reability</i> 1	5-20
5.8	Tingkat Kinerja <i>Reability</i> 2	5-20
5.9	Rata-rata IPA	5-21
5.10	Uji Hipotesis I	5-29
5.11	Uji Hipotesis II	5-30
5.12	Rangkuman Variabel Puas	5-31
5.13	Rangkuman Variabel Tidak Puas	5-32
5.14	Total Jarak <i>Correspondence Analysis</i> (I)	5-37
5.15	Total Jarak <i>Correspondence Analysis</i> (II)	5-38
5.16	Tabel Rangkuman Variabel Tertinggal	5-38
5.17	Tabel Rangkuman Variabel Unggul	5-39
5.18	Tabel Gabungan	5-40
5.19	Tabel Persentase Tingkat Kepentingan	5-84

## DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Grafik Pendapatan Toko Laris Jaya	1-2
2.1	Diagram Kuadran Metode IPA	2-23
2.2	Grafik Wilayah Kritis Terima Ho (I)	2-27
2.3	Grafik Wilayah Kritis Terima Ho (III)	2-27
2.4	Grafik Wilayah Kritis Terima Ho (III)	2-28
3.1	Flowchart Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Diagram Kuadran Metode IPA	3-21
3.3	Grafik Wilayah Kritis Terima H0	3.23
5.1	<i>Pie Chart</i> Usia	5-4
5.2	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan	5-5
5.3	<i>Pie Chart</i> Pendapatan Bekerja	5-5
5.4	<i>Pie Chart</i> Uang Saku	5-6
5.5	<i>Pie Chart</i> Tempat Tinggal	5-7
5.6	<i>Pie Chart</i> Produk yang Sering Dibeli	5-7
5.7	<i>Pie Chart</i> Merek Elektronik	5-8
5.8	<i>Pie Chart</i> Harga Elektronik	5-9
5.9	<i>Pie Chart</i> Metode Pembayaran	5-10
5.10	<i>Pie Chart</i> Kartu Kredit	5-10
5.11	<i>Pie Chart</i> Kartu Debit	5-11
5.12	<i>Pie Chart</i> Jenis Kendaraan	5-12
5.13	<i>Pie Chart</i> Informasi Toko Laris Jaya	5-12
5.14	<i>Pie Chart</i> Jam Kunjungan	5-13
5.15	<i>Pie Chart</i> Media Sosial	5-13
5.16	<i>Pie Chart</i> Keseringan Mendengar Radio	5-14
5.17	<i>Pie Chart</i> Radio yang Sering Didengar	5-14
5.18	<i>Pie Chart</i> Layanan Antar Barang	5-15
5.19	<i>Pie Chart</i> Metode <i>Pre-Order</i>	5-16
5.20	Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	5-23
5.21	Grafik Wilayah Kritis Terima Ho (I)	5-28

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.22	Grafik Wilayah Kritis Terima $H_0$ (II)	5-30
5.23	Grafik <i>Correspondence Analysis</i> I	5-34
5.24	Grafik <i>Correspondence Analysis</i> II	5-35
5.25	Tempat Parkir Toko Sumber Irama	5-47
5.26	Tempat Parkir Usulan di Karawang Theater	5-47
5.27	Tempat Parkir Usulan di Karawang Theater	5-48
5.28	Interior Toko Sumber Irama	5-49
5.29	Interior Toko Laris Jaya	5-49
5.30	Penutup Toko Dari Kaca	5-50
5.31	Kebersihan Elektronik di toko Laris Jaya	5-51
5.32	Pajangan AC Toko Laris Jaya	5-51
5.33	Pajangan di Toko Sumber Irama	5-52
5.34	Pajangan di Toko Sumber Irama	5-52
5.35	<i>Go Duster</i>	5-53
5.36	poster di Toko Sumber Irama	5-54
5.37	Interior Toko Sumber Irama	5-54
5.38	Interior Toko Laris Jaya	5-55
5.39	Pajangan Toko Laris Jaya	5-55
5.40	Lampu LED	5-56
5.41	<i>Standing Banner</i> Usulan	5-56
5.42	Interior Usulan	5-57
5.43	Pajangan Toko Laris Jaya	5-58
5.44	Kipas Baling-Baling di Toko Sumber Irama	5-58
5.45	Usulan Kipas Angin	5-59
5.46	Mesin Cuci Toko Laris Jaya	5-59
5.47	Mesin Cuci Toko Sumber Irama	5-60
5.48	Baju Seragam Usulan	5-61
5.49	Poster yang Tertempel Di dinding Toko Sumber Irama	5-62
5.50	<i>Standing Banner</i> Usulan	5-62
5.51	Contoh Poster	5-63



<b>Nomor</b>	<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
5.52	<i>Tape Cutter</i>	5-65
5.53	Pajangan Toko Laris Jaya	5-66
5.54	Barang Lama dengan Kardus yang Berantakan	5-67
5.55	Barang di Toko Sumber Irama	5-67
5.56	Lemari Kaca Usulan	5.-68
5.57	Beberapa Lampu yang Menyala di Toko Laris Jaya	5-68
5.58	Pencahayaan di Toko Sumber Irama	5-69
5.59	Lampu LED Untuk Rak Barang	5-69
5.60	Lampu LED Philips	5-70
5.61	Interior Laris Jaya	5-71
5.62	Interior Sumber Irama	5-72
5.63	Contoh Brosur Toko Laris Jaya	5-76
5.64	Alat Pembayaran Toko Sumber Irama	5-80
5.65	Alat Pembayaran Toko Laris Jaya	5-81
5.66	Brosur Toko Laris Jaya	5-81
5.67	Papan Nama Toko Laris Jaya	5-82
5.68	Papan Nama Toko Sumber Irama	5-83