

ABSTRAK

Sariayu adalah salah satu merek dari perusahaan PT. Martina Berto Tbk yang didirikan pada tahun 1981. Dari hasil *Top Brand Awards* pada tahun 2014-2018, lipstik Sariayu tidak pernah mencapai posisi *Top*. Tujuan dari penelitian yang hendak dicapai yaitu: mengetahui tingkat kepentingan, tingkat kinerja, mengetahui variabel kinerja lipstik Sariayu yang mempengaruhi minat konsumen, mengetahui tingkat kepuasan konsumen lipstik Sariayu dan Wardah, mengetahui minat konsumen, mengetahui *segmentation, targeting, dan positioning* yang baik, dan dapat menentukan usulan yang tepat untuk meningkatkan minat.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada pihak perusahaan dan konsumen, dan penyebaran kuesioner. Konsep 4P, yaitu *product, price, place, promotion*, dan konsep STP (*segmentation, targeting, dan positioning*) digunakan dalam penelitian untuk membantu pembuatan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *purposive sampling* kepada 105 orang responden Sariayu dan Wardah sebagai pesaing. Kuesioner terdiri dari tiga bagian, yaitu profil konsumen, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, dan minat konsumen untuk Sariayu. Sedangkan kuesioner untuk responden Wardah terdiri dari profil konsumen, tingkat kepentingan, dan tingkat kinerja.

Metode *Multiple Regression Analysis* (MRA) digunakan untuk lipstik Sariayu bertujuan untuk mengetahui variabel kinerja apa saja yang mempengaruhi minat konsumen untuk membeli lipstik. Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk lipstik Sariayu dan Wardah dengan menggunakan data tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, untuk mengetahui variabel-variabel yang menjadi fokus perbaikan. Metode Uji Hipotesis digunakan untuk lipstik Sariayu dan Wardah dengan menggunakan data tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, untuk mengetahui variabel apa saja yang sudah memuaskan/belum bagi konsumen. Pengolahan profil konsumen Sariayu dan Wardah dengan menggunakan *pie chart*.

Dari hasil pengolahan MRA, didapatkan nilai R dan R² sebesar 0,647 dan 41,9%. Terdapat 5 variabel kinerja yang berpengaruh terhadap minat, yaitu: variasi warna lipstik, variasi jenis lipstik, lokasi toko yang mudah diakses, merek lipstik menjadi *official sponsor* di *event-event* besar, dan *review/testimoni* dari pengguna lipstik yang baik. Dari hasil pengolahan IPA, didapatkan variabel yang menjadi fokus perbaikan dari lipstik Sariayu, yaitu 7 variabel di kuadran I (*Concentrate Here*), 9 variabel di kuadran III (*Low Priority*), 9 variabel di kuadran II (*Keep Up The Good Work*), dan 3 variabel di kuadran IV (*Possible Overskill*). Dari hasil Uji Hipotesis didapatkan 6 variabel yang sudah memuaskan konsumen dan 21 variabel yang belum memuaskan konsumen. Terakhir dilakukan analisis gabungan metode MRA, IPA, dan Uji Hipotesis untuk mengetahui prioritas perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan dan analisis gabungan dari Wardah sebagai pembanding.

Usulan *positioning* yang diberikan “*Upgrade Your Beauty with Good Products*”. Selanjutnya dari hasil analisis gabungan, diberikan beberapa usulan, diantaranya adalah: mengirimkan produk lipstik Sariayu kepada *beauty-beauty influencer* di Indonesia untuk direview, memperbanyak variasi warna lipstik, terutama warna *nude*, membuka *stand* di tempat Drug Store, memperluas publikasi, mempertahankan fokus pengeluaran produk lipstik *matte*, dan masih banyak lagi.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI LAPORAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-4
1.3 Pembatasan Masalah	1-5
1.4 Perumusan Masalah	1-5
1.5 Tujuan Penelitian	1-6
1.6 Sistematika Penelitian	1-6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	2-1
2.1 Pemasaran	2-1
2.2 <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran)	2-1
2.3 Loyalitas Konsumen	2-2
2.4 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	2-2
2.5 Teknik Pengumpulan	2-4
2.6 Populasi dan Sampel	2-6
2.7 Penentuan Jumlah Sampel	2-7
2.8 Teknik Sampling	2-7
2.9 Skala Pengukuran	2-10
2.9.1 Macam-Macam Skala Pengukuran	2-10
2.9.2 Tipe-Tipe Skala Pengukuran	2-11

2.10	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-12
2.10.1	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-12
2.10.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-14
2.11	<i>Multiple Regression Analysis (MRA)</i>	2-16
2.11.1	Pengujian <i>Multiple Regression Analysis (MRA)</i>	2-16
2.12	<i>Importance Performance Analysis</i>	2-17
2.13	Uji Hipotesis	2-20
2.13.1	Jenis Hipotesis	2-20
2.13.2	Pengujian Hipotesis Perbedaan Dua Rata-Rata.....	2-21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		3-1
3.1	Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.2	Latar Belakang Masalah	3-4
3.3	Identifikasi Masalah	3-5
3.4	Pembatasan Masalah.....	3-5
3.5	Perumusan Masalah.....	3-6
3.6	Tujuan Penelitian.....	3-6
3.7	Studi Pustaka	3-7
3.8	Variabel Penelitian	3-8
3.9	Perancangan Penelitian.....	3-12
3.10	Kuesioner Penelitian.....	3-15
3.11	Pengujian Validitas Konstruk.....	3-16
3.12	Penentuan Teknik Sampling.....	3-16
3.13	Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian.....	3-17
3.14	Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-18
3.15	Pengujian Validitas.....	3-19
3.16	Pengujian Reliabilitas	3-19
3.17	Pengolahan Data.....	3-20
3.18	Analisis dan Usulan	3-30
3.19	Kesimpulan dan Saran	3-34
BAB 4 PENGUMPULAN DATA.....		4-1
4.1	Kuesioner	4-1

4.1.1 Kuesioner Penelitian.....	4-1
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....	5-1
5.1 Uji Validitas Konstruksi	5-1
5.2 Kuesioner Penelitian	5-2
5.2.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	5-2
5.2.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-4
5.2.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	5-14
5.2.4 Pengujian Asumsi Klasik.....	5-21
5.2.5 Metode <i>Multiple Regression Analysis</i> (MRA)	5-31
5.2.5.1 Analisis Uji F.....	5-31
5.2.5.2 Analisis Uji Koefisien Persamaan Regresi	5-32
5.2.5.3 Analisis Korelasi dan Determinasi	5-36
5.2.6 Analisis Minat.....	5-37
5.2.7 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	5-39
5.2.8 Metode Uji Hipotesis	5-47
5.2.9 Analisis Gabungan Metode MRA, IPA, dan Uji Hipotesis	5-51
5.2.10 <i>Segmentation, Targetting, dan Positioning</i> (STP).....	5-55
5.3 Usulan Prioritas Perbaikan.....	5-88
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	6-1
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran.....	6-15
DAFTAR PUSTAKA	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Persentase Penggunaan Produk Kosmetik di Indonesia	1-1
1.2	Rekap Hasil <i>Top Brand Awards</i> Tahun 2014-2018 Lipstik	1-2
2.1	Jenis Teknik <i>Sampling</i>	2-8
3.1	Variabel 4P	3-9
3.2	Variabel Segmentasi Pengguna	3-10
3.3	Variabel Segmentasi Non Pengguna (Wardah)	3-11
3.4	Ringkasan Analisis Penelitian untuk Pengguna Lipstik Sariayu	3-30
3.5	Ringkasan Analisis Penelitian untuk Pengguna Lipstik Wardah	3-30
3.6	Ringkasan Analisis Penelitian untuk Perbandingan Lipstik Sariayu dan Wardah	3-33
4.1	Lokasi Tempat Tinggal	4-1
4.2	Usia	4-1
4.3	Pekerjaan	4-2
4.4	Penghasilan per Bulan	4-2
4.5	Uang Saku per Bulan	4-2
4.6	Pengeluaran Membeli Produk Lipstik	4-3
4.7	Frekuensi Membeli Produk Lipstik	4-3
4.8	Waktu/Periode Menggunakan Produk Lipstik	4-3
4.9	Alasan Membeli Produk Lipstik	4-4
4.10	Merek Produk Lipstik Selain Merek Sariayu	4-5
4.11	Merek Produk Lipstik yang Sering Dibeli	4-6
4.12	Alasan Menggunakan Produk Lipstik dari Merek Tersebut	4-7
4.13	Nama/Varian Produk Lipstik Sariayu yang Digunakan	4-7
4.14	Hasil Produk Lipstik	4-8
4.15	Tekstur Produk Lipstik	4-8
4.16	Bentuk Produk Lipstik	4-8
4.17	Mendapatkan Info Produk Lipstik Sariayu	4-9

DAFTAR TABEL

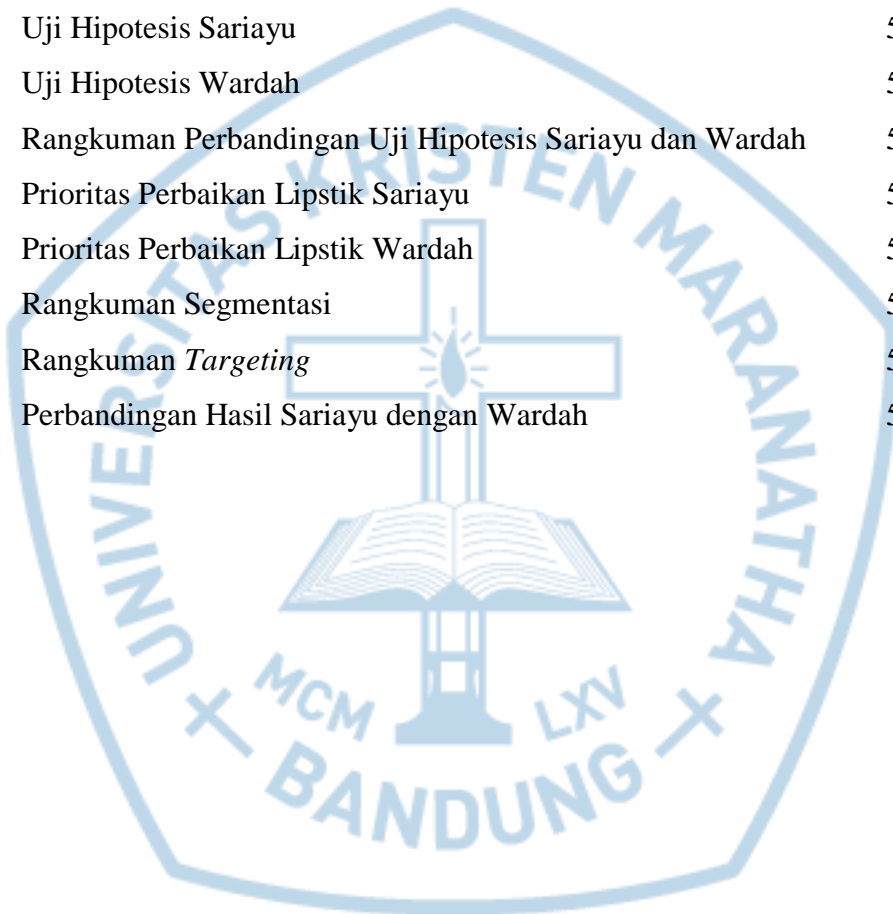
Tabel	Judul	Halaman
4.18	Mendapatkan Info Produk Lipstik	4-9
4.19	Jenis Media Cetak yang Sering Dibaca	4-9
4.20	Jenis Media Sosial yang Sering Digunakan	4-10
4.21	Tempat Membeli Produk Lipstik Sariayu	4-11
4.22	Tempat Membeli Produk Lipstik	4-12
4.23	Kesan Terhadap Produk Lipstik Sariayu	4-13
4.24	Tingkat Kepentingan Lipstik Sariayu	4-14
4.25	Tingkat Kepentingan Lipstik Wardah	4-15
4.26	Tingkat Kinerja Lipstik Sariayu	4-16
4.27	Tingkat Kinerja Lipstik Wardah	4-17
4.28	Tingkat Kepuasan Lipstik Sariayu	4-18
5.1	Variabel Penelitian	5-2
5.2	Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kepentingan Sariayu	5-4
5.3	Perbandingan Nilai r Hitung dengan Nilai r Tabel Tingkat Kepentingan Sariayu	5-5
5.4	Hasil SPSS Uji Validitas Ulang Tingkat Kepentingan Sariayu	5-6
5.5	Perbandingan Ulang Nilai r Hitung dengan Nilai r Tabel Tingkat Kepentingan Sariayu	5-7
5.6	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Sariayu	5-8
5.7	Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kepentingan Wardah	5-9
5.8	Perbandingan Nilai r Hitung dengan Nilai r Tabel Tingkat Kepentingan Wardah	5-10
5.9	Hasil SPSS Uji Validitas Ulang Tingkat Kepentingan Wardah	5-11
5.10	Perbandingan Ulang Nilai r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kepentingan Wardah	5-12
5.11	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Wardah	5-13
5.12	Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kinerja Sariayu	5-14

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.13	Perbandingan Nilai r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kinerja Sariayu	5-15
5.14	Hasil SPSS Uji Validitas Ulang Tingkat Kinerja Sariayu	5-16
5.15	Perbandingan Ulang Nilai r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kinerja Sariayu	5-17
5.16	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Sariayu	5-18
5.17	Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kinerja Wardah	5-19
5.18	Perbandingan Nilai r Hitung dengan r Tabel Tingkat Kinerja Wardah	5-20
5.19	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Wardah	5-21
5.20	Hasil SPSS Uji Normalitas Variabel Kinerja Sariayu	5-22
5.21	Hasil SPSS Uji Heterogen Variabel Kinerja Sariayu	5-23
5.22	Hasil SPSS Uji Autokorelasi Variabel Kinerja Sariayu	5-24
5.23	Hasil SPSS Uji Linearitas Variabel Kinerja Sariayu	5-25
5.24	Hasil SPSS Uji Multikolinearitas Variabel Sariayu	5-30
5.25	Hasil SPSS Uji ANOVA	5-32
5.26	Hasil SPSS Uji Koefisien Persamaan Regresi	5-33
5.27	Rangkuman Uji Koefisien Persamaan Regresi Sariayu	5-34
5.28	Hasil SPSS Uji Korelasi dan Determinasi Variabel Sariayu	5-36
5.29	Data Mentah Jawaban Variabel Dependen	5-37
5.30	Hasil Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Sariayu	5-39
5.31	Hasil Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Wardah	5-41
5.32	Variabel-Variabel Kuadran 1 Sariayu	5-43
5.33	Variabel-Variabel Kuadran 1 Wardah	5-43
5.34	Variabel-Variabel Kuadran 2 Sariayu	5-44
5.35	Variabel-Variabel Kuadran 2 Wardah	5-44
5.36	Variabel-Variabel Kuadran 3 Sariayu	5-45

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.37	Variabel-Variabel Kuadran 3 Wardah	5-45
5.38	Variabel-Variabel Kuadran 4 Sariayu	5-46
5.39	Variabel-Variabel Kuadran 4 Wardah	5-46
5.40	Uji Hipotesis Sariayu	5-47
5.41	Uji Hipotesis Wardah	5-48
5.42	Rangkuman Perbandingan Uji Hipotesis Sariayu dan Wardah	5-50
5.43	Prioritas Perbaikan Lipstik Sariayu	5-52
5.44	Prioritas Perbaikan Lipstik Wardah	5-54
5.45	Rangkuman Segmentasi	5-81
5.46	Rangkuman <i>Targeting</i>	5-85
5.47	Perbandingan Hasil Sariayu dengan Wardah	5-90



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Perbandingan Grafik TBI Antara Merek Sariayu, Revlon, dan Wardah	1-3
2.1	Matriks IPA (<i>Importance Perfomance Analysis</i>)	2-18
2.2	Grafik Uji Z $\mu_1 < \mu_2$	2-22
2.3	Grafik Uji Z $\mu_1 > \mu_2$	2-22
2.4	Grafik Uji Z $\mu_1 \neq \mu_2$	2-23
3.1	Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Perancangan Penelitian	3-12
3.3	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	3-27
3.4	Grafik Wilayah Kritis Uji Z	3-30
5.1	<i>Rating Scale</i> Tingkat Loyaitas Konsumen Pengguna Lipstik Sariayu	5-38
5.2	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> Sariayu	5-40
5.3	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> Wardah	5-42
5.4	Grafik Uji Hipotesis Variabel_3 Sariayu	5-49
5.5	Lokasi Tempat Tinggal Sariayu	5-55
5.6	Lokasi Tempat Tinggal Wardah	5-56
5.7	Usia Pengguna Lipstik Sariayu	5-56
5.8	Usia Pengguna Lipstik Wardah	5-57
5.9	Pekerjaan Pengguna Lipstik Sariayu	5-57
5.10	Pekerjaan Pengguna Lipstik Wardah	5-58
5.11	Penghasilan Pengguna Lipstik Sariayu	5-59
5.12	Penghasilan Pengguna Lipstik Wardah	5-59
5.13	Uang Saku Pengguna Lipstik Sariayu	5-60
5.14	Uang Saku Pengguna Lipstik Wardah	5-61
5.15	Pengeluaran Membeli Lipstik Sariayu	5-61
5.16	Pengeluaran Membeli Lipstik Wardah	5-62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
5.17	Frekuensi Membeli Lipstik Sariayu	5-63
5.18	Frekuensi Membeli Lipstik Wardah	5-63
5.19	Waktu Menggunakan Lipstik Sariayu	5-64
5.20	Waktu Menggunakan Lipstik Wardah	5-65
5.21	Alasan membeli Lipstik Sariayu	5-65
5.22	Alasan membeli Lipstik Wardah	5-66
5.23	Merek Produk yang Sering Dibeli Selain Sariayu	5-67
5.24	Merek Produk yang Sering Dibeli Wardah	5-68
5.25	Alasan Menggunakan Lipstik Sariayu	5-69
5.26	Alasan Menggunakan Lipstik Wardah	5-70
5.27	Nama Lipstik Sariayu yang Digunakan	5-71
5.28	Hasil Produk Setelah Digunakan Sariayu	5-71
5.29	Hasil Produk Setelah Digunakan Wardah	5-72
5.30	Tekstur Lipstik yang Sering Dibeli Sariayu	5-72
5.31	Tekstur Lipstik yang Sering Dibeli Wardah	5-73
5.32	Bentuk Lipstik yang Sering Dibeli Sariayu	5-73
5.33	Bentuk Lipstik yang Sering Dibeli Wardah	5-74
5.34	Mendapat Info Produk Lipstik Sariayu	5-74
5.35	Mendapat Info Produk Lipstik Pengguna Sariayu	5-75
5.36	Mendapat Info Produk Lipstik Pengguna Wardah	5-75
5.37	Media Cetak yang Sering Dibaca Sariayu	5-76
5.38	Media Cetak yang Sering Dibaca Wardah	5-76
5.39	Jenis Media Sosial yang Sering Digunakan Sariayu	5-77
5.40	Jenis Media Sosial yang Sering Digunakan Wardah	5-77
5.41	Tempat Membeli Lipstik Sariayu	5-78
5.42	Tempat Membeli Lipstik Pengguna Sariayu	5-79
5.43	Tempat Membeli Lipstik Pengguna Wardah	5-79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
5.44	Kesan Terhadap Lipstik Sariayu	5-80
5.45	Banner Sariayu Sebagai <i>Official Make Up Asian Games 2018</i>	5-96
5.46	Warna Lipstik Sariayu Tren Color 2014	5-97
5.47	Warna Lipstik Sariayu Tren Color 2015	5-98
5.48	Warna Lipstik Sariayu Duo Lip Color	5-98
5.49	Warna Lipstik Sariayu Color Trend 2018	5-99
5.50	Warna Lipstik Sariayu Lip Color Matte 2018	5-99
5.51	Warna Lipstik Wardah Matte <i>Lipstick</i>	5-100
5.52	Warna Lipstik Wardah Intense Matte <i>Lipstick</i>	5-100
5.53	Warna Lipstik Wardah Long Lasting <i>Lipstick</i>	5-100
5.54	Warna Lipstik Wardah Wondershine	5-101
5.55	Warna Lipstik Wardah Nude Lipstick	5-101
5.56	Contoh Warna <i>Living Coral</i>	5-102
5.57	Contoh <i>Stand</i> dari Mustika Ratu	5-103
5.58	Maybelline Super Stay Matte Ink	5-105
5.59	Contoh Jenis Promosi dari Wardah	5-109
5.60	Isi Promosi Lipstik Sariayu	5-111
5.61	Isi Promosi Lipstik Wardah	5-112
5.62	Dear Me Beauty Multistick Crayon	5-113
5.63	Usulan Penulisan Tanggal Kadarluas Lipstik Sariayu	5-119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	L-1
2	Tabel r	L-9
3	Tabel z	L-10
4	Data Mentah Tingkat Kepentingan Sariayu	L-12
5	Data Mentah Tingkat Kinerja Sariayu	L-13
6	Data Mentah Tingkat Kesetujuan Sariayu	L-14
7	Data Mentah Tingkat Kepentingan Wardah	L-15
8	Data Mentah Tingkat Kinerja Wardah	L-16
8	Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	L-17
9	Output SPSS <i>Multiple Regression Analysis</i>	L-24
10	Output SPSS <i>Importance Performance Analysis</i>	L-32

