

## ABSTRAK

PT Y adalah perusahaan ekspedisi yang berpusat di Balikpapan Kalimantan Timur. Penelitian dilakukan di cabang yang berada di Surabaya Jawa Timur. Berdasarkan data pengiriman paket, diketahui penurunan pendapatan sebesar 45.58% pada bulan April. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang dapat diterapkan perusahaan, mengetahui keunggulan dan kelemahan perusahaan, dan mengetahui peluang dan ancaman eksternal.

Dalam penelitian ini untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner penelitian dan pedoman wawancara. Kuesioner penelitian disusun menggunakan konsep baruan pemasaran 7P (product, price, place, promotion, people, process, physical evidence). Pedoman wawancara disusun menggunakan konsep lima model kekuatan Porter. Kemudian kuesioner penelitian dan pedoman wawancara tersebut dilakukan pengujian validitas konstruk kepada 3 dosen KBK Manajemen, dan 1 orang dari perusahaan. Setelah itu dilakukan penyebaran kuesioner penelitian kepada pengguna jasa ekspedisi dan wawancara dilakukan kepada direktur utama perusahaan.

Data yang diperoleh melalui kuesioner khusus diolah dengan uji hipotesis untuk mengetahui tingkat kepentingan dan performansi PT Y. Hasil dari uji hipotesis digunakan untuk pengerjaan matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*). Hasil dari kuesioner umum digunakan untuk usulan *segmenting* dan *targeting*. Sedangkan untuk usulan *positioning* menggunakan pertimbangan hasil *targeting* dan uji hipotesis. Data hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber digunakan untuk pengerjaan matriks EFE (*Eksternal Factor Evaluation*). Nilai total dari matriks IFE dan EFE digunakan untuk menentukan posisi perusahaan pada kuadran matriks IE (*Internal Eksternal*). Kemudian hasil dari matriks IE digunakan untuk penentuan usulan dengan matriks SWOT. Setelah itu hasil dari matriks SWOT digunakan untuk penentuan strategi terbaik dengan matriks QSPM.

Pada pengolahan uji hipotesis PT Y memiliki 10 variabel yang memiliki kesimpulan puas dan 22 variabel kesimpulan tidak puas. Variabel puas akan menjadi kekuatan perusahaan, dan variabel tidak puas menjadi kelemahan perusahaan pada matriks IFE. Hasil dari matriks IFE dan EFE didapat total skor 2.631 dan matriks 2.963. Dapat kesimpulan jika perusahaan berada di kuadran 5 pada matriks IE sehingga usulan strategi yang dapat dilakukan adalah penetrasi pasar dan pengembangan produk. Berdasarkan hasil matriks IE didapat sepuluh usulan strategi pada matriks SWOT. Penentuan strategi dengan matriks QSPM didapatkan bahwa usulan strategi utama adalah strategi promosi dengan total nilai TAS 3.864 dan strategi tambahan adalah strategi kualitas pengiriman dengan total nilai TAS 3.832.

Usulan *positioning* bagi perusahaan adalah slogan “Melayani Pengiriman Mesin dan Suku Cadang yang Aman dan Terjangkau”, dengan strategi promosi berupa penambahan frekuensi promosi yang menarik berupa potongan harga berupa brosur yang diberikan kepada konsumen secara langsung saat di kantor ataupun melalui media sosial. Kemudian melakukan perbaikan kejelasan sistem pelacakan paket yang dikirim dan memberikan asuransi paket yang dikirim

# DAFTAR ISI

## COVER

<b>LEMBAR PENGESAHAN PROGRAM STUDI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR KETERANGAN DARI PERUSAHAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Perumusan Masalah.....	1-2
1.4 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.5 Batasan dan Asumsi .....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-3
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Metode Pengumpulan Data .....	2-1
2.2 Populasi dan Sampel .....	2-1
2.3 Unit Sampling.....	2-1
2.4 Validitas dan Reliabilitas.....	2-1
1.4.1 Validitas .....	2-1
1.4.2 Reliabilitas .....	2-3
2.5 Pengertian Pemasaran.....	2-4
2.6 Baruan Pemasaran .....	2-4
2.7 <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i> .....	2-6

2.7.1. <i>Segmentation</i> .....	2-6
2.7.2. <i>Targeting</i> .....	2-6
2.7.3. <i>Positioning</i> .....	2-6
2.8 Uji Hipotesis.....	2-7
1.8.1 Hipotesis Deskriptif .....	2-7
1.8.2 Hipotesis Komparatif .....	2-8
1.8.3 Hipotesis Hubungan .....	2-10
1.8.4 Hipotesis Ketidakpuasan.....	2-10
2.9 Manajemen Strategik.....	2-12
2.10 Konsep Strategi .....	2-13
2.11 Model Lima Kekuatan Porter.....	2-14
2.12 Jenis Strategi.....	2-15
2.13 Kerangka formulasi Strategi.....	2-18
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian .....	3-1
3.2. <i>Keterangan Flowchart</i> .....	3-5
1.2.1 Mulai .....	3-5
1.2.2 Identifikasi Masalah .....	3-5
1.2.3 Pembatasan Masalah .....	3-5
1.2.4 Perumusan Masalah .....	3-5
1.2.5 Tujuan Penelitian .....	3-6
1.2.6 Rancangan Penelitian.....	3-6
1.2.7 Menyusun Pedoman Wawancara .....	3-6
1.2.8 Menyusun Kuesioner Penelitian .....	3-8
1.2.9 Validasi Konstruk .....	3-9
1.2.10 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner .....	3-9
1.2.11 Pengolahan Data .....	3-11
1.2.12 Analisis.....	3-21
1.2.13 Usulan .....	3-21
1.2.14 Kesimpulan dan Saran .....	3-21
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA</b>	

4.1. Data Umum .....	4-1
4.2. Hasil Kuesioner .....	4-1
4.2.1. Hasil Kuesioner Umum.....	4-1
4.2.2. Rangkuman Kuesioner Tingkat Kepentingan .....	4-2
4.2.3. Rangkuman Kuesioner Performansi .....	4-3
4.3. Hasil Wawancara.....	4-3

## **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

5.1 Hasil Kuesioner Umum .....	5-1
5.2 Usulan <i>Segmentation</i> dan <i>Targeting</i> .....	5-4
5.2.1. <i>Segmentation</i> .....	5-4
5.2.2. <i>Targeting</i> .....	5-5
5.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	5-5
5.3.1. Data Tingkat Kepentingan .....	5-5
5.3.2. Data Performansi.....	5-8
5.4 Uji Hipotesis.....	5-10
5.5 Usulan <i>Positioning</i> .....	5-13
5.6 Matriks IFE ( <i>Internal Factor Evaluation</i> ) .....	5-15
5.7 Matriks EFE ( <i>Eksternal Factor Evaluation</i> ).....	5-16
5.8 Matriks IE ( <i>Internal Eksternal</i> ).....	5-17
5.9 Matriks SWOT .....	5-18
5.10 Analisis Penentuan Strategi.....	5-23
5.11 Usulan.....	5-25
5.11.1. Usulan Strategi Utama .....	5-25
5.11.2. Usulan Strategi Tambahan .....	5-26

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan.....	6-1
6.2. Saran.....	6-7

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Variabel Pertanyaan Wawancara	3-7
3.2	Kuesioner Penelitian	3-8
3.3	Matriks IFE	3-16
3.4	Matriks EFE	3-16
4.1	Rangkuman Kuesioner Umum	4-1
4.2	Rangkuman Kuesioner Tingkat Kepentingan	4-2
4.2	Rangkuman Kuesioner Performansi	4-3
5.1	Rangkuman <i>Segmentation</i>	5-4
5.2	Rangkuman <i>Targeting</i>	5-5
5.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	5-7
5.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Performansi	5-9
5.5	Hasil Uji Hipotesis	5-10
5.6	Variabel Konsumen Puas	5-12
5.7	Variabel Konsumen Tidak Puas	5-12
5.8	Pemberian <i>Rating</i> Faktor Kelemahan	5-14
5.9	Pemberian <i>Rating</i> Faktor Kekuatan	5-14
5.10	Matriks IFE	5-15
5.11	Matriks EFE	5-16
5.12	Matriks SWOT Strategi SO dan WO	5-19
5.13	Matriks SWOT Strategi ST dan WT	5-21
5.14	Matriks QSPM	5-24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan)	3-2
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan)	3-3
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan)	3-4
3.2	Wilayah Kritis Uji Hipotesis	3-14
3.3	Contoh Matriks Internal	3-15
3.4	Contoh Matriks Eksternal	3-16
3.5	Contoh Matriks IE	3-18
3.6	Contoh Matriks SWOT	3-19
5.1	<i>Pie Chart</i> Tujuan Pengguna Jasa	5-1
5.2	<i>Pie Chart</i> Metode Pengiriman	5-2
5.3	<i>Pie Chart</i> Frekuensi Pengguna Jasa	5-2
5.4	<i>Pie Chart</i> Berat Barang yang Dikirim	5-3
5.5	<i>Pie Chart</i> Jenis Barang yang Dikirim	5-3
5.6	Langkah Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	5-6
5.7	Langkah Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	5-7
5.8	Langkah Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	5-8
5.9	Langkah Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	5-8
5.10	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	5-8
5.11	Langkah Uji Validitas Kuesioner Performansi	5-9
5.12	Langkah Uji Reliabilitas Kuesioner Performansi	5-11
5.13	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Performansi	5-11
5.14	Grafik Uji Hipotesis	5-13
5.15	Hasil Matriks IE	5-17

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	L-1
2	Form Validasi Isi	L-3
3	Form Hasil Seminar Isi	L-6
4	Tabel Nilai z	L-15
5	Tabel Nilai r	L-16
6	Tabel Krejcie dan Morgan	L-17
7	Form Komentar dan Saran Sidang Tugas Akhir	L-18

