

ABSTRAK

Kampoeng Roti Sarijadi didirikan pada tahun 2016. Dari hasil wawancara dengan pihak Kampoeng Roti Sarijadi didapatkan bahwa pelanggan Kampoeng Roti Sarijadi memiliki kecenderungan untuk membeli roti ke toko roti lainnya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Kampoeng Roti, mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi loyalitas konsumen, mengetahui tingkat penerapan STP yang tepat, dan menentukan usulan yang dapat diberikan dan diterapkan untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada pihak Kampoeng Roti, penyebaran kuesioner, dan observasi. Konsep yang digunakan dalam penyusunan kuesioner, adalah : STP (*segmentation, targeting, dan positioning*), 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence*), dan variabel loyalitas.

Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak 2 kali, penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan kepada 40 orang responden yang suka membeli/mengonsumsi roti di toko roti manapun dan berusia minimal 17 tahun, sedangkan penyebaran kuesioner penelitian dilakukan kepada 110 orang responden yang sudah pernah membeli produk roti di Kampoeng Roti Sarijadi (minimal 2 kali) dalam periode waktu 2 bulan terakhir dan minimal berusia 17 tahun.

Kuesioner bagian pertama, yaitu hasil dari profil responden disajikan datanya dengan menggunakan *pie chart*. Kuesioner bagian kedua dan ketiga, yaitu tingkat kinerja dan loyalitas diolah dengan menggunakan metode MRA (*Multiple Regression Analysis*) yang digunakan untuk mengetahui variabel kinerja 7P apa yang mempengaruhi loyalitas konsumen, metode IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk membandingkan antara tingkat kinerja dan kepentingan agar didapatkan prioritas perbaikan, dan metode Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Kampoeng Roti.

Hasil yang didapatkan dengan MRA adalah R^2 sebesar 43,5%. Variabel kinerja yang berpengaruh yaitu variabel 2 (Tekstur dari produk roti yang ditawarkan) dan variabel 8 (Kebersihan dari produk roti yang ditawarkan (dilihat dari tampilannya)). Berdasarkan hasil IPA, terdapat 7 variabel yang harus menjadi fokus perbaikan utama, 9 variabel yang sebaiknya dipertahankan, 11 variabel yang prioritasnya rendah, dan 9 variabel yang dianggap berlebihan. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis terdapat 27 variabel yang dirasa belum puas dan terdapat 9 variabel yang dirasa sudah puas. Analisis penggabungan antara metode MRA, IPA, dan Uji Hipotesis dilakukan untuk mendapatkan prioritas perbaikan dari setiap variabel yang ada.

Usulan target pasar dari Kampoeng Roti adalah konsumen yang berumur 17-26 tahun, bekerja sebagai pelajar/mahasiswa dan pegawai swasta. Usulan *positioning* yang diberikan yaitu “Roti Enak, Empuk, dan Halal Ngga Perlu Mahal Dong!”. Usulan untuk meningkatkan loyalitas yaitu memperketat pemeriksaan bahan baku, mengemas roti pada suhu dingin, mengganti kemasan donat dengan kotak kecil, melakukan pengecekan terhadap rak-rak yang ada, *baker* diberikan *training* untuk menambah *skill* dll.

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1. Latar Belakang Masalah	1-1
1.2. Identifikasi Masalah	1-4
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-5
1.4. Perumusan Masalah.....	1-6
1.5. Tujuan Penelitian.....	1-6
1.6. Sistematika Penulisan.....	1-7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	2-1
2.1. Pemasaran.....	2-1
2.2. Manajemen Pemasaran.....	2-1
2.3. Bauran Pemasaran.....	2-2
2.4. Loyalitas Konsumen.....	2-6
2.5. Teknik Pengumpulan Data	2-8
2.6. <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	2-10
2.7. Populasi dan Sampel	2-12
2.8. Penentuan Jumlah Sampel.....	2-13
2.9. Teknik Sampling	2-13
2.10. Skala Pengukuran	2-16
2.11. Teknik-Teknik Skala Pengukuran	2-17
2.12. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-18

2.12.1 Pengujian Validitas Instrumen	2-18
2.12.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-20
2.13. Uji Asumsi Klasik Analisis Regresi	2-21
2.14. <i>Multiple Regression Analysis</i>	2-23
2.15. <i>Importance Performance Analysis</i>	2-24
2.16. Uji Hipotesis.....	2-26
2.17. Uji Z	2-27
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	3-1
3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.2. Mulai.....	3-4
3.3 Mencari Tempat Penelitian.....	3-4
3.4. Penelitian Pendahuluan	3-4
3.5. Identifikasi Masalah	3-4
3.6. Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-5
3.7. Perumusan Masalah.....	3-6
3.8. Tujuan Penelitian.....	3-6
3.9. Tinjauan Pustaka	3-7
3.10. Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-7
3.11. Perancangan Penelitian.....	3-11
3.12. Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-14
3.13. Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-14
3.14. Pengujian Validitas Konstruksi.....	3-15
3.15 Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> Kuesioner Pendahuluan	3-15
3.16. Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-16
3.17. Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-16
3.18. Penentuan Teknik <i>Sampling</i> Kuesioner Penelitian.....	3-17
3.19. Menentukan Unit <i>Sampling</i>	3-18
3.20. Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-19
3.21. Pengujian Validitas.....	3-19
3.22. Pengujian Reliabilitas.....	3-20
3.23. Pengolahan Data.....	3-21
3.24. Uji Hipotesis Kepuasan.....	3-35

3.25. Analisis Hasil Pengolahan Data.....	3-36
3.26. Kesimpulan dan Saran.....	3-38
BAB 4 PENGUMPULAN DATA.....	4-1
4.1. Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	4-1
4.2.1. Striktur Organisasi.....	4-1
4.2. Kuesioner.....	4-2
4.2.1. Kuesioner Pendahuluan.....	4-2
4.2.2. Kuesioner Penelitian	4-3
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....	5-1
5.1. Uji Validitas Konstruksi	5-1
5.2. Kuesioner Pendahuluan.....	5-2
5.3. Kuesioner Peneitian.....	5-4
5.3.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	5-4
5.3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	5-6
5.3.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja	5-8
5.3.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas.....	5-10
5.3.5. Pengujian Asumsi Klasik.....	5-11
5.3.6. Metode <i>Multiple Regresssion Analysis</i> (MRA).....	5-27
5.4. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	5-34
5.4.1. Analisis Hasil Grafik Metode IPA.....	5-35
5.5. Metode Uji Hipotesis.....	5-38
5.6. Hasil Pengolahan Data Loyalitas Konsumen	5-42
5.7. Analisis Penggabungan dari metode <i>Multiple Regression Analysis</i> (MRA), <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), dan Uji Hipotesis.....	5-46
5.8. Hasil Pengolahan Data Profil	5-50
5.9. <i>Segmentation, Targetting, dan Positioning</i> (STP).....	5-61
5.10. Usulan.....	5-68
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	6-1
6.1. Kesimpulan.....	6-1
6.2. Saran.....	6-17

DAFTAR PUSTAKA
DATA PENULIS
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Perkembangan Data UMKM	1-1
1.2	Kriteria UMKM Menurut UU No. 20 Tahun 2008	1-2
1.3	Omset Kampoeng Roti	1-3
2.1	Klasifikasi Teknik <i>Sampling</i>	2-13
3.1	Variabel Aspek Segmentasi	3-8
3.2	Variabel 7P	3-9
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian Loyalitas Konsumen	3-10
3.4	Ringkasan Analisis Penelitian	3-37
4.1	Variabel Penting dan Tidak Penting	4-2
4.2	Lokasi Tempat Tinggal	4-3
4.3	Usia	4-3
4.4	Penghasilan per Bulan	4-4
4.5	Uang Saku per Bulan	4-4
4.6	Penghasilan per Bulan	4-4
4.7	Frekuensi membeli produk roti per Bulan	4-5
4.8	Varian Produk Kampoeng Roti Yang Dikonsumsi	4-5
4.9	Informasi Kampoeng Roti	4-5
4.10	Media Cetak Yang Sering Dibaca	4-6
4.11	Radio Yang Didengar	4-6
4.12	Majalah Yang Sering Dibaca	4-6
4.13	Media Sosial Yang Digunakan	4-7
4.14	Alternatif Pembayaran Yang Disukai	4-7
4.15	Kartu ATM Yang Digunakan	4-7
4.16	Uang Elektronik Yang Digunakan	4-8
4.17	Kesan Terhadap Produk Roti Kampoeng Roti	4-8
4.18	Tingkat Kepentingan Produk Roti Kampoeng Roti	4-9
4.19	Tingkat Kinerja Produk Roti Kampoeng Roti	4-10

Tabel	Judul	Halaman
4.20	Tingkat Loyalitas Konsumen Kampoeng Roti	4-11
5.1	Pengolahan dengan Metode Statistika Deskriptif	5-2
5.2	Variabel Penelitian	5-4
5.3	Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kepentingan	5-6
5.4	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	5-7
5.5	Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kinerja (1)	5-8
5.6	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (1)	5-9
5.7	Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kinerja (2)	5-9
5.8	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja (1)	5-10
5.9	Hasil SPSS Uji Validitas Loyalitas	5-10
5.10	Hasil SPSS Uji Reliabilitas Loyalitas	5-10
5.11	Hasil SPSS Uji Normalitas Variabel Kinerja	5-11
5.12	Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas	5-13
5.13	Hasil SPSS Uji Autokorelasi	5-14
5.14	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 1	5-15
5.15	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 2	5-15
5.16	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 3	5-16
5.17	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 4	5-16
5.18	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 5	5-16
5.19	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 6	5-16
5.20	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 7	5-17
5.21	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 8	5-17
5.22	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 9	5-17
5.23	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 10	5-17
5.24	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 11	5-18
5.25	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 12	5-18
5.26	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 13	5-18
5.27	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 14	5-18
5.28	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 15	5-19
5.29	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 17	5-19

Tabel	Judul	Halaman
5.30	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 18	5-19
5.31	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 19	5-19
5.32	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 20	5-20
5.33	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 21	5-20
5.34	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 23	5-20
5.35	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 24	5-20
5.36	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 25	5-21
5.37	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 26	5-21
5.38	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 27	5-21
5.39	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 28	5-21
5.40	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 29	5-22
5.41	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 30	5-22
5.42	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 31	5-22
5.43	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 32	5-22
5.44	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 33	5-23
5.45	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 34	5-23
5.46	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 35	5-23
5.47	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 36	5-23
5.48	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 37	5-24
5.49	Hasil SPSS Uji Linieritas Variabel 38	5-24
5.50	Hasil SPSS Uji <i>Multicollinearity</i> Variabel Kinerja	5-25
5.51	Hasil Rangkuman Asumsi Klasik	5-26
5.52	Hasil Pengolahan <i>Multiple Regression Analysis</i>	5-29
5.53	Hasil SPSS Uji ANOVA	5-30
5.54	Hasil SPSS Uji Koefisien Persamaan Regresi	5-31
5.55	Hasil SPSS Uji Koefisien Persamaan Regresi	5-33
5.56	Hasil Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	5-34
5.57	Variabel-Variabel Kuadran 1	5-36
5.58	Variabel-Variabel Kuadran 2	5-36

Tabel	Judul	Halaman
5.59	Variabel-Variabel Kuadran 3	5-37
5.60	Variabel-Variabel Kuadran 4	5-38
5.61	Hasil Pengolahan Uji Hipotesis	5-39
5.62	Rangkuman Variabel Tidak Puas	5-41
5.63	Rangkuman Variabel Puas	5-41
5.64	Hasil Perhitungan Data Loyalitas Konsumen	5-42
5.65	Analisis Gabungan dan Prioritas Perbaikan	5-47
5.66	Rangkuman Variabel Prioritas Perbaikan	5-49
5.67	Rangkuman Segmentasi	5-62
5.68	Rangkuman Segmentasi (Lanjutan)	5-63
5.69	Rangkuman <i>Targeting</i>	5-64



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Omset Kampoeng Roti	1-4
2.1	Matriks IPA (<i>Importance Perfomance Analysis</i>)	2-25
2.2	Grafik Wilayah Kritis Uji Z	2-28
3.1	Metodologi Penelitian	3-1
3.1	Metodologi Penelitian (Lanjutan 1)	3-2
3.1	Metodologi Penelitian (Lanjutan 2)	3-3
3.1	Metodologi Penelitian (Lanjutan 3)	3-4
3.2	Perancangan Penelitian	3-11
3.3	Grafik Wilayah Kritis Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	3-22
3.4	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	3-33
3.5	Grafik Wilayah Kritis Uji Z	3-35
4.1	Struktur Organisasi	4-1
5.1	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	5-35
5.2	Grafik Wilayah Kritis Uji Z	5-40
5.3	<i>Pie Chart</i> Loyalitas Variabel 1	5-43
5.4	<i>Pie Chart</i> Loyalitas Variabel 2	5-43
5.5	<i>Pie Chart</i> Loyalitas Variabel 3	5-44
5.6	<i>Pie Chart</i> Loyalitas Variabel 4	5-45
5.7	Lokasi Tempat Tinggal	5-50
5.8	Usia	5-50
5.9	Penghasilan (Sudah Bekerja)	5-51
5.10	Uang Saku (Belum Bekerja)	5-52
5.11	Pekerjaan	5-52
5.12	Frekuensi Membeli Produk Roti Kampoeng Roti Per Bulan	5-53
5.13	Nama/Varian Produk Kampoeng Roti Yang Sering Dikonsumsi	5-54

Gambar	Judul	Halaman
5.14	Mendapat Info Kampoeng Roti	5-54
5.15	Jenis Media Cetak Yang Sering Dibaca	5-55
5.16	Radio Yang Sering Didengar	5-56
5.17	Koran Yang Sering Dibaca	5-56
5.18	Majalah Yang Sering Dibaca	5-57
5-19	Jenis Media Sosial Yang Sering Digunakan	5-58
5.20	Alternatif Pembayaran Yang Disukai	5-58
5.21	Kartu ATM Yang Digunakan	5-59
5.22	Uang Elektronik Yang Digunakan	5-60
5.23	Kesan Terhadap Produk Roti Kampoeng Roti	5-60
5.24	Slogan Usulan Kampoeng Roti	5-67
5.25	Penyimpanan Roti	5-70
5.26	Kondisi Produk Donat	5-71
5.27	Kemasan kotak donat usulan	5-72
5.28	<i>Toaster</i> (Pemanggangan)	5-73
5.29	Indonesia <i>Productivity and Quality Institute</i>	5-75
5.30	Selaras <i>Consulting</i>	5-76
5.31	Variasi rasa <i>topping</i> donat usulan	5-81
5.32	Tempat Kursus Ny.Liem	5-82
5.33	Tempat Kursus Grazia	5-82
5.34	Tampilan Donat Saat Ini	5-83
5.35	Tampilan Donat Usulan	5-84
5.36	Tampilan Roti Isi Usulan	5-84
5.37	Jenis Roti <i>Churros</i> dan <i>Pancake Fluffy</i>	5-85
5.38	Jenis Roti <i>Cinamon Roll Bread</i> dan Roti John	5-85
5.39	Promosi Yang Dilakukan Kampoeng Roti	
	Melalui Media Sosial	5-87
5.40	Contoh Promosi Yang Jelas	5-87
5.41	Papan Nama Kampoeng Roti	5-93

Gambar	Judul	Halaman
5.42	Mesin Kasir Kampoeng Roti	5-95
5.43	Keadaan Etalase Kampoeng Roti	5-96
5.44	Tampak Depan Toko Kampoeng Roti	5-97
5.45	Penataan Pada Etalase	5-98
5.46	Kebersihan Ruangan Kampoeng Roti	5-99
5.47	Kemasan Roti Kampoeng Roti	5-100
5.48	Kemasan Usulan Kampoeng Roti	5-100
5.49	Akun Media Sosial dan <i>Website</i> Kampoeng Roti	5-101
5.50	Usulan Publikasi Lewat <i>Line</i>	5-102



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
L1	Kuesioner Pendahuluan	L-1
L2	Kuesioner Penelitian	L-3
L3	Input Pengujian Validitas dan Reliabilitas	L-8
L4	Output Pengujian Validitas dan Reliabilitas	L-18
L5	Input Data Pengujian Asumsi Klasik dan <i>Multiple Regression Analysis</i>	L-21
L6	Output Pengujian Asumsi Klasik	L-25
	Output <i>Multiple Regression Analysis</i>	L-32

