

ABSTRAK

Apotek Asih merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang penjualan obat-obatan. Apotek ini berdiri pada tanggal 26 Desember 1983 yang terletak di jalan Cipaganti no 79 Bandung. Masalah yang dihadapi oleh apotek Asih adalah terjadinya penurunan omset pendapatan perbulan Apotek Asih. Penurunan pendapatan mulai dirasakan awal tahun 2000, berkisar antara 10%-15% perjenis obat. Penurunan ini mungkin terjadi karena munculnya beberapa apotek baru yang berlokasi di jalan Cihampelas, jalan Eyckman, jalan Setia Budhi yang memiliki kedekatan lokasi dengan Apotek Asih sehingga memungkinkan terjadinya persaingan diantara sesama apotek dalam kaitannya sebagai tempat penjualan obat-obatan. Menanggapi masalah tersebut pihak apotek perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih apotek sebagai tempat pembelian obat. Dan bagaimana persepsi konsumen terhadap apotek Asih, serta untuk mengetahui *segmenting*, *targeting* dan *positioning* sehingga dapat juga muncul beberapa usulan perbaikan guna memenangkan persaingan.

Berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan yang dibagikan kepada 30 orang responden yang berada di Apotek Asih didapat bahwa yang menjadi pesaing utama dari apotek Asih adalah apotek Eyckman yang lokasinya cukup berdekatan. Identifikasi variabel penelitian menggunakan konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan di Apotek Asih dan Apotek Eyckman sebanyak 110 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah *Correspondence Analysis* (CA) yang bertujuan untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan masing masing apotek. Selain itu juga digunakan metode analisis *Cluster* untuk mengetahui karakteristik konsumen di Apotek Asih.

Dari hasil penelitian, konsumen dibagi menjadi 4 cluster. Jumlah anggota cluster dipilih berdasarkan jumlah anggota yang memiliki anggota terbanyak dan terbanyak kedua yaitu pada cluster ke 1 dan cluster ke 2. Konsumen terbanyak apotek Asih adalah dikalangan usia 25 tahun–40 tahun, yang kebanyakan berprofesi sebagai pegawai, wiraswasta dan ibu rumah tangga dengan penghasilan Rp.500.000–Rp.7.500.000 perbulannya. Dari hasil pengolahan berdasarkan *Correspondence Analysis*, *Cluster* dan tingkat kepuasan didapat beberapa kelemahan dari apotek Asih seperti kurangnya daya tanggap terhadap konsumen khususnya tentang pengetahuan dalam hal fungsi, cara mengkonsumsi dan cara penggunaan obat. Sehingga memunculkan usulan yang menjadi prioritas pertama yang diberikan kepada apotek Asih adalah meningkatkan daya tanggap terhadap konsumen khususnya tentang pengetahuan dalam hal fungsi, cara mengkonsumsi dan cara penggunaan obat yang nantinya digunakan untuk menjelaskan kepada konsumen. Sedangkan yang menjadi prioritas kedua adalah meminta diskon yang besar kepada para distributor obat untuk dapat menekan harga jual kepada konsumen dan juga menjaga kebersihan apotek baik disaat tidak hujan maupun pada saat hujan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1-1
1.2. Identifikasi Masalah	1-2
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-2
1.4. Perumusan Masalah	1-3
1.5. Tujuan Penelitian	1-3
1.6. Sistematika Penulisan	1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Metode Penelitian Administrasi	2-1
2.2. Jenis-Jenis Penelitian	2-8
2.3. Penelitian Survey	2-9
2.4. Metode Pengumpulan Data	2-9
2.5. Sumber Data	2-11
2.6. Populasi dan Sampel	2-11
2.7. Teknik Sampling	2-11
2.8. Ukuran Sampel	2-15
2.9. Data Berskala	2-15
2.10. Tipe Skala Pengukuran	2-16
2.11. Konsep <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>	2-18
2.12. Pengenalan Program SPSS	2-19
2.13. SPSS untuk Menguji Validitas dan Reliabilitas	2-21
2.14. Konsep Bauran Pemasaran	2-21

2.15. <i>Correspondence analysis</i>	2-25
2.16. <i>Analisis Cluster</i>	
2.16.1. <i>K-Means Cluster</i>	2-26
2.16.2. <i>Hierarchical Cluster</i>	2-27
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Kerangka Penelitian.....	3-1
3.2. Penelitian Pendahuluan.....	3-3
3.3. Kajian Pustaka	3-4
3.4. Perumusan Masalah	3-4
3.5. Penentuan Tujuan Penelitian	3-5
3.6. Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	3-5
3.7. Identifikasi Variabel Penelitian	3-5
3.8. Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	3-7
3.9. Pembuatan Kuesioner Pendahuluan	3-7
3.10. Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Pendahuluan	3-8
3.11. Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-8
3.12. Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3-8
3.13. Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-9
3.14. Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	3-10
3.15. Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-11
3.16. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	3-12
3.17. Pengolahan Data	3-13
3.18. Analisis Hasil Pengolahan Data	3-14
3.19. Usulan.....	3-14
3.20. Kesimpulan dan Saran	3-14
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1. Data Umum Perusahaan	
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	4-1
4.1.2. Struktur Organisasi.....	4-2
4.2. Kuesioner	
4.2.1. Kuesioner Pendahuluan.....	4-3

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1. Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan

5.1.1. Uji Cochran Q Test..... 5-1

5.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian 5-5

5.3. Perhitungan Persentase Tingkat Kepentingan Kuesioner Penelitian..... 5-9

5.4. Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan Kuesioner Penelitian 5-10

5.5. Data Profil Responden Kuesioner Penelitian 5-12

5.6. Data Peringkat Kuesioner Penelitian..... 5-14

5.7. *Segmenting, Targeting, dan Positioning*

5.7.1. *Segmenting* 5-17

5.7.2. *Targeting* 5-18

5.7.3. *Positioning*..... 5-32

5.8. Analisis Keseluruhan

5.8.1. Prioritas 1 5-32

5.8.2. Prioritas 2 5-33

5.9. Usulan..... 5-34

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan..... 6-1

6.2. Saran 6-7

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Ringkasan Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-3
4.2	Ringkasan Data Pesaing	4-4
5.1	<i>Item Total Statistics</i>	5-7
5.2	<i>Case Processing Summary</i>	5-7
5.3	<i>Reliability Statistics</i>	5-7
5.4	<i>Item Total Statistics</i>	5-8
5.5	<i>Case Processing Summary</i>	5-8
5.6	<i>Reliability Statistics</i>	5-8
5.7	Contoh Perhitungan Tingkat Kepentingan	5-9
5.8	Persentase Tingkat Kepentingan	5-9
5.9	Contoh Perhitungan Tingkat Kepuasan	5-10
5.10	Persentase Tingkat Kepuasan	5-11
5.11	Jenis Kelamin	5-12
5.12	Usia Responden	5-12
5.13	Pekerjaan Responden	5-13
5.14	Uang Saku Responden Pelajar/Mahasiswa	5-13
5.15	Penghasilan Perbulan Responden	5-13
5.16	Jenis Konsumsi Responden	5-13
5.17	Jumlah Pengeluaran Responden	5-13
5.18	Jarak Masing-Masing Atribut	5-16
5.19	<i>Final Cluster Centers</i>	5-18
5.20	Anova	5-19
5.21	<i>Number of Cases in Each Cluster</i>	5-19
5.22	<i>Final Cluster Centers</i>	5-20
5.23	Anova	5-21
5.24	<i>Number of Cases in Each Cluster</i>	5-21
5.25	<i>Final Cluster Centers</i>	5-22
5.26	Anova	5-23

5.27	<i>Number of Cases in Each Cluster</i>	5-23
5.28	<i>Final Cluster Centers</i>	5-24
5.29	Anova	5-25
5.30	<i>Number of Cases in Each Cluster</i>	5-25
5.31	<i>Final Cluster Centers</i>	5-26
5.32	Anova	5-27
5.33	<i>Number of Cases in Each Cluster</i>	5-27
5.34	Ringkasan Cluster	5-28
5.32	Anova	5-27
5.33	<i>Number of Cases in Each Cluster</i>	5-27
5.34	Ringkasan Cluster	5-28
5.35	Jenis Kelamin	5-30
5.36	Usia Responden	5-30
5.37	Pekerjaan Responden	5-30
5.38	Uang Saku Responden Pelajar/Mahasiswa	5-31
5.39	Penghasilan Perbulan Responden	5-31
5.40	Jenis Konsumsi Responden	5-31
5.41	Jumlah Pengeluaran Responden	5-31

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik Sampling	2-12
3.1	Sistematika Penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi	4-2
5.1	Grafik <i>Chi-Square</i> Pengujian Cochran Q test I	5-2
5.2	Grafik <i>Chi-Square</i> Pengujian Cochran Q test II	5-4
5.3	Grafik <i>Row and Columns Scores</i>	5-14
5.4	Contoh Perhitungan Jarak	5-15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	L-1
2	Kuesioner Penelitian	L-2
3	Tabel <i>Chi Square</i>	L-3
4	Tabel R- <i>Product Moment</i>	L-4