

## ABSTRAK

Black Pepper Steak Resto & Cafe adalah salah satu dari sekian banyak café yang bermunculan di kota Bandung. Café ini terletak di Jalan Maulana Yusuf, Bandung dan berdiri sejak bulan Maret 2006. Masalah yang dihadapi oleh café saat ini adalah target penjualan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen kadang-kadang tidak terpenuhi.

Pihak manajemen Black Pepper Steak Resto & Cafe perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih suatu cafe dan bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Black Pepper Steak Resto & Café. Selain itu, pihak manajemen juga perlu menetapkan *segmenting*, *targeting* dan *positioning* yang tepat sehingga pihak manajemen bisa membuat strategi pemasaran yang lebih baik.

Agar penelitian lebih jelas dan terarah, maka disusun variabel penelitian menggunakan konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*). Teknik *sampling* yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Sebelum menyebarkan kuesioner penelitian dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan untuk mengetahui atribut apa saja yang penting dalam memilih suatu café. Jumlah responden kuesioner pendahuluan adalah 30 orang yaitu responden yang pernah berkunjung ke café-café di kota Bandung. Setelah diketahui atribut-atribut untuk kuesioner penelitian, dilakukan uji validasi *construct* agar pertanyaan pada kuesioner jelas dan terarah. Jumlah responden kuesioner penelitian adalah 120 orang dimana kuesioner ditujukan pada konsumen yang datang ke Black Pepper Steak Resto & Cafe .

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis *Cluster* untuk mengetahui karakteristik konsumen di Black Pepper Steak Resto & Cafe. Dari hasil penelitian, konsumen dibagi menjadi 4 cluster. Jumlah anggota *cluster* yang terbanyak terdapat pada cluster ke 2 yaitu 90 orang dan mementingkan 13 atribut. Anggota *cluster* terpilih dijadikan target pasar café ini.

Kemudian dilakukan *Importance-Performance Analysis* terhadap 13 atribut yang dipentingkan oleh cluster terpilih. untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki oleh café. Dari hasil analisis *IPA* diketahui konsumen tidak puas terhadap kinerja Black Pepper Steak Resto & Café pada atribut : ketersediaan bahan pelengkap seperti saus, sambal, garam,merica, adanya promosi berupa paket hemat, pelayan yang cepat tanggap dalam melayani transaksi pembayaran, kecepatan penyajian makanan, kecepatan penyajian minuman

Urutan prioritas perbaikan diperoleh dari uji hipotesis Adapun urutan prioritas perbaikan berdasarkan uji hipotesis adalah promosi berupa paket hemat, meningkatkan kecepatan penyajian makanan, meningkatkan kinerja pelayan agar lebih cepat tanggap dalam melayani transaksi pembayaran. meningkatkan kecepatan penyajian minuman serta memperhatikan ketersediaan bahan pelengkap seperti saus, sambal, garam, merica di meja makan.

## DAFTAR ISI

|                                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------|------|
|                                                                 | Hal  |
| ABSTRAK.....                                                    | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                                             | iv   |
| DAFTAR ISI.....                                                 | vi   |
| DAFTAR TABEL .....                                              | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                                             | ix   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                           | x    |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>                                       |      |
| 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.....                                     | 1-2  |
| 1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian.....                          | 1-3  |
| 1.6. Sistematika Penulisan.....                                 | 1-3  |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>                                  |      |
| 2.1. Populasi.....                                              | 2-1  |
| 2.2. Sampel.....                                                | 2-1  |
| 2.3. Teknik <i>Sampling</i> .....                               | 2-1  |
| 2.4. Ukuran Sampel.....                                         | 2-4  |
| 2.5. Tipe Skala Pengukuran.....                                 | 2-4  |
| 2.6. Metode Pengumpulan Data .....                              | 2-6  |
| 2.7. Prosedur Cochran Q Test.....                               | 2-7  |
| 2.8. Kriteria Instrumen yang baik.....                          | 2-8  |
| 2.9. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....                  | 2-9  |
| 2.10. Pengujian Validitas Instrumen.....                        | 2-9  |
| 2.11. Pengujian Reliabilitas Instrumen.....                     | 2-11 |
| 2.12. Bauran Pemasaran.....                                     | 2-12 |
| 2.13. Konsep <i>Segmentation, Targetting, Positioning</i> ..... | 2-16 |
| 2.14. Analisis <i>Cluster</i> .....                             | 2-17 |
| 2.15. Uji Hipotesis.....                                        | 2-18 |
| <b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN</b>                             |      |
| 3.1. Flowchart Penelitian.....                                  | 3-1  |
| 3.2. Keterangan Flowchart Metodologi Penelitian .....           | 3-3  |
| <b>BAB 4. PENGUMPULAN DATA</b>                                  |      |
| 4.1. Data umum perusahaan.....                                  | 4-1  |
| 4.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....                        | 4-2  |
| 4.3. Kuesioner.....                                             | 4-5  |

|                                                                       |      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| 4.3.1. Kuesioner pendahuluan .....                                    | 4-5  |
| 4.3.2. Kuesioner penelitian.....                                      | 4-6  |
| 4.4. STP.....                                                         | 4-9  |
| BAB 5. PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS                                   |      |
| 5.1. Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.....                       | 5-1  |
| 5.1.1. Uji Cochran.....                                               | 5-1  |
| 5.2. Pengolahan Data Kuesioner Penelitian .....                       | 5-9  |
| 5.2.1. Penentuan jumlah sampel.....                                   | 5-9  |
| 5.2.2. Penyusunan kuesioner penelitian.....                           | 5-10 |
| 5.2.3. Uji Validitas dan reliabilitas Kuesioner Penelitian.....       | 5-14 |
| 5.2.4. <i>Cluster Analysis</i> .....                                  | 5-18 |
| 5.2.4.1. Penentuan Metode <i>Cluster</i> .....                        | 5-18 |
| 5.2.4.2. Data pribadi responden <i>cluster</i> terpilih.....          | 5-42 |
| 5.2.4.3. Tingkat kepuasan responden pada <i>cluster</i> terpilih..... | 5-43 |
| 5.3. Analisis <i>Segmenting, Targetting, Positioning</i> .....        | 5-57 |
| 5.3.1. <i>Segmenting</i> .....                                        | 5-57 |
| 5.3.2. <i>Targetting</i> .....                                        | 5-59 |
| 5.3.3. <i>Positioning</i> .....                                       | 5-59 |
| 5.4. Usulan.....                                                      | 5-61 |
| BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN                                           |      |
| 6.1. Kesimpulan.....                                                  | 6-1  |
| 6.2. Saran.....                                                       | 6-7  |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                                   | xi   |
| LAMPIRAN                                                              |      |
| KOMENTAR DOSEN PENGUJI                                                |      |
| DATA PENULIS                                                          |      |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                          | <b>Halaman</b> |
|--------------|-------------------------------------------------------|----------------|
| 3.1.         | Atribut kuesioner pendahuluan                         | 3-6            |
| 4.1.         | Kuesioner Pendahuluan                                 | 4-5            |
| 4.2.         | Ringkasan kuesioner bagian A                          | 4-6            |
| 4.3.         | Ringkasan kuesioner tingkat kepentingan               | 4-7            |
| 4.4.         | Ringkasan kuesioner tingkat kepuasan                  | 4-8            |
| 5.1.         | Atribut yang dipakai dalam kuesioner penelitian       | 5-8            |
| 5.2.         | Atribut yang tidak dipakai dalam kuesioner penelitian | 5-8            |
| 5.3.         | Atribut dalam kuesioner penelitian Bagian B           | 5-13           |
| 5.4.         | Data mentah tingkat kepentingan                       | 5-19           |
| 5.5.         | Data mentah tingkat kepuasan                          | 5-20           |
| 5.6.         | ANOVA 2 <i>cluster</i>                                | 5-21           |
| 5.7.         | <i>Final Cluster Centers 2 cluster</i>                | 5-22           |
| 5.8.         | <i>Number of cases in each cluster 2 cluster</i>      | 5-22           |
| 5.9.         | ANOVA 3 <i>cluster</i>                                | 5-24           |
| 5.10.        | <i>Final Cluster Centers 3 cluster</i>                | 5-25           |
| 5.11.        | <i>Number of cases in each cluster 3 cluster</i>      | 5-25           |
| 5.12.        | ANOVA 4 <i>cluster</i>                                | 5-27           |
| 5.13.        | <i>Final Cluster Centers 4 cluster</i>                | 5-28           |
| 5.14.        | <i>Number of cases in each cluster 4 cluster</i>      | 5-28           |
| 5.15.        | ANOVA 5 <i>cluster</i>                                | 5-31           |
| 5.16.        | <i>Final Cluster Centers 5 cluster</i>                | 5-32           |
| 5.17.        | <i>Number of cases in each cluster 5 cluster</i>      | 5-32           |
| 5.18.        | ANOVA 5 <i>cluster</i>                                | 5-35           |
| 5.19.        | <i>Final Cluster Centers 5 cluster</i>                | 5-36           |
| 5.20.        | <i>Number of cases in each cluster 5 cluster</i>      | 5-36           |
| 5.21.        | Data pribadi responden cluster terpilih               | 5-42           |
| 5.22.        | Tingkat kesesuaian kepentingan dan kepuasan           | 5-44           |
| 5.23.        | Uji Hipotesis                                         | 5-47           |
| 5.24.        | Atribut yang tidak memuaskan konsumen                 | 5-57           |
| 5.25.        | Prioritas Perbaikan                                   | 5-61           |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>                  | <b>Halaman</b> |
|---------------|-------------------------------|----------------|
| 2.1.          | Skema Teknik <i>Sampling</i>  | 2-1            |
| 2.2.          | Grafik <i>Chi Square</i>      | 2-8            |
| 3.1.          | Flowchart Penelitian          | 3-1            |
| 3.1.          | Flowchart Penelitian Lanjutan | 3-2            |
| 3.3.          | Grafik <i>Chi Square</i>      | 3-8            |
| 3.4.          | Grafik Uji hipotesis          | 3-18           |
| 4.1.          | Struktur Organisasi           | 4-2            |
| 5.1.          | Grafik <i>Chi Square</i>      | 5-2            |
| 5.2.          | Grafik <i>Chi Square</i>      | 5-3            |
| 5.3.          | Grafik <i>Chi Square</i>      | 5-5            |
| 5.4.          | Grafik <i>Chi Square</i>      | 5-6            |
| 5.5.          | Grafik <i>Chi Square</i>      | 5-7            |
| 5.6.          | Grafik Cartesius              | 5-45           |
| 5.7           | Uji hipotesis atribut 1       | 5-48           |
| 5.8           | Uji hipotesis atribut 3       | 5-48           |
| 5.9.          | Uji hipotesis atribut 4       | 5-49           |
| 5.10          | Uji hipotesis atribut 5       | 5-50           |
| 5.11          | Uji hipotesis atribut 6       | 5-51           |
| 5.12.         | Uji hipotesis atribut 12      | 5-51           |
| 5.13.         | Uji hipotesis atribut 13      | 5-52           |
| 5.14.         | Uji hipotesis atribut 16      | 5-53           |
| 5.15.         | Uji hipotesis atribut 18      | 5-53           |
| 5.16.         | Uji hipotesis atribut 23      | 5-54           |
| 5.17.         | Uji hipotesis atribut 24      | 5-55           |
| 5.18.         | Uji hipotesis atribut 26      | 5-55           |
| 5.19.         | Uji hipotesis atribut 27      | 5-56           |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Lampiran</b> | <b>Judul</b>                                     | <b>Halaman</b> |
|-----------------|--------------------------------------------------|----------------|
| A               | Kuesioner Pendahuluan                            | LA-1           |
| A               | Kuesioner Penelitian Bagian A                    | LA-2           |
| A               | Kuesioner Penelitian Bagian B                    | LA-3           |
| B               | Data mentah kuesioner pendahuluan                | LB-1           |
| B               | Data mentah kuesioner pendahuluan pengujian 1    | LB-2           |
| B               | Data mentah kuesioner pendahuluan pengujian 2    | LB-3           |
| B               | Data mentah kuesioner pendahuluan pengujian 3    | LB-4           |
| B               | Data mentah kuesioner pendahuluan pengujian 4    | LB-5           |
| B               | Data mentah kuesioner pendahuluan pengujian 5    | LB-6           |
| B               | Data mentah data pribadi responden (1-40)        | LB-7           |
| B               | Data mentah data pribadi responden (41-80)       | LB-8           |
| B               | Data mentah data pribadi responden (81-120)      | LB-9           |
| B               | Data mentah tingkat kepentingan responden 1-40   | LB-10          |
| B               | Data mentah tingkat kepentingan responden 41-80  | LB-11          |
| B               | Data mentah tingkat kepentingan responden 81-120 | LB-12          |
| B               | Data mentah tingkat kepuasan responden 1-40      | LB-13          |
| B               | Data mentah tingkat kepuasan responden 41-80     | LB-14          |
| B               | Data mentah tingkat kepuasan responden 81-120    | LB-15          |
| C               | Data mentah spss 4 cluster                       | LC-1           |
| C               | Data pribadi responden cluster terpilih          | LC-2           |
| D               | Tabel r kritik                                   | LD-1           |
| D               | Tabel Chi Square                                 | LD-2           |
| D               | Tabel Z                                          | LD-3           |