

ABSTRAK

Dalam jangka waktu dua tahun terakhir ini *Jonas Photo* yang berada di jalan Banda No.38 mengalami persaingan yang semakin ketat, hal ini diperkuat dari hasil observasi dan wawancara kepada pihak manajemen *Jonas Photo* bahwa saat ini pelanggan *Jonas Photo* yang pindah ke studio foto lain semakin meningkat dan keluhan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan *Jonas Photo* juga meningkat. Walaupun masalah ini belum mengganggu pendapatan, sebagai perusahaan yang tanggap pihak manajemen *Jonas Photo* ingin mengetahui apakah terjadi perubahan lingkungan, sehingga dengan demikian dapat merencanakan tindakan-tindakan atau koreksi, yang diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pertumbuhannya. Adapun salah satu studio foto yang bersaing dengan *Jonas Photo* di jalan Banda No.38 adalah *Pinus photo* yang terletak di jalan Sultan Tirtayasa.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan kuesioner. Teknik sampling yang digunakan untuk pengumpulan kuesioner adalah *Purposive Sampling*. Penyebaran kuesioner ditujukan pada responden yang pernah menggunakan jasa pemotretan *Jonas Photo* dan *Pinus Photo*. Variabel penelitian menggunakan konsep STP (*Segmentation, Targeting, Positioning*) serta bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence*).

Metode yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian adalah : *Analysis Factor* digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi konsumen memilih studio foto. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat dari kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan terhadap studio foto. Metode yang terakhir yaitu *Correspondence Analysis* digunakan untuk mengetahui *market positioning* dari *Jonas Photo* dan *Pinus Photo*.

Dari hasil penelitian diketahui karakteristik responden (jenis kelamin wanita, usia 15-25 tahun, pekerjaan pelajar/mahasiswa, pendapatan Rp. 1 juta-Rp.1.999.999, tempat tinggal bandung pusat). Dari hasil *Analysis Factor* maka diperoleh 7 faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih studio foto. *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan beberapa atribut yang perlu mendapat penanganan serius oleh pihak jonas foto diantaranya : penata gaya yang profesional, Kasir cepat dalam memberikan pelayanan, Ikut serta dalam suatu event sebagai sponsor, tempat parkir yang memadai, Kebersihan ruang tunggu dengan kursi yang cukup, dan Pelayanan yang ramah dan sopan. Hasil *Correspondence Analysis* keunggulan dari *Jonas Photo*: foto *outdoor*, penata gaya yang profesional, Cara pembayaran, Kasir cepat dalam pelayanan, Proses pembayaran cepat, Ikut serta dalam suatu event sebagai sponsor, promosi melalui media cetak, Pelayanan yang ramah dan sopan, ruang ganti bersih dan tertutup, ruang tunggu dengan kursi yang cukup, tempat parkir memadai. Usulan yang menjadi strategi adalah dengan memperbaiki keunggulan dari *Jonas Photo* yang masih berada pada kuadran I pada pengolahan dengan menggunakan IPA.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah.....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa.....	2-1
2.1.1 Pengertian Jasa.....	2-1
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	2-1
2.1.3 Klasifikasi Jasa.....	2-2
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	2-3
2.2.1 Wawancara.....	2-3
2.2.2 Kuesioner.....	2-4
2.2.3 Observasi.....	2-4
2.3 Populasi.....	2-5
2.4 Sampel.....	2-5
2.5 Teknik Sampling.....	2-5
2.5.1 <i>Probability Sampling</i>	2-6
2.5.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	2-7

2.6 Tipe Skala Pengukuran.....	2-9
2.7 Bauran Pemasaran.....	2-10
2.8 Konsep <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>	2-14
2.9 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-16
2.9.1 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-16
2.9.1.1 Pengujian Validitas Konstruksi.....	2-17
2.9.1.2 Pengujian Validitas Isi.....	2-17
2.9.1.3 Pengujian Validitas Eksternal.....	2-18
2.9.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-19
2.10 Prosedur Cohran Q Test.....	2-20
2.11 Analisis <i>Faktor</i>	2-21
2.12 <i>Importance-Performance</i> Analysis.....	2-23
2.12 <i>Correspondence Analysis</i>	2-27

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Penelitian.....	3-1
3.2 Penelitian Pendahuluan.....	3-3
3.3 Kajian Pustaka.....	3-3
3.4 Perumusan Masalah.....	3-3
3.5 Penentuan Tujuan Penelitian.....	3-3
3.6 Pembatasan masalah dan asumsi.....	3-4
3.6.1 Pembatasan Masalah.....	3-4
3.6.2 Asumsi.....	3-4
3.7 Penentuan Variabel Penelitian.....	3-4
3.8 Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	3-5
3.9 Pembuatan Kuesioner Pedahuluan.....	3-5
3.10 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Pendahuluan.....	3-5
3.11 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-6
3.12 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-6
3.13 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-7
3.14 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	3-7

3.15 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian.....	3-7
3.16 Uji Validitas Konstruksi.....	3-8
3.17 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-9
3.18 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	3-10
3.18.1 Uji Validitas.....	3-10
3.18.2 Uji Reliabilitas.....	3-10
3.19 Pengolahan Data.....	3-12
3.19.1 Analisis Faktor.....	3-12
3.19.2 Importance Performance Analysis.....	3-12
3.19.3 Correspondence Analisis.....	3-12
3.20 Analisis Hasil Pengolahan Data.....	3-12
3.21 Usulan.....	3-13
3.22 Kesimpulan dan saran.....	3-13

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Objek Pengamatan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi.....	4-4
4.1.3 Deskripsi Pekerjaan.....	4-5
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan.....	4-12
4.3 Pengumpulan Data Penelitian.....	4-16

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.....	5-1
5.1.1 Pengujian Kuesioner pendahuluan.....	5-1
5.1.2 Hasil data kuesioner pendahuluan.....	5-11
5.2 Uji validitas.....	5-14
5.3 Uji reliabilitas.....	5-14
5.4 Pengolahan Kuesioner Penelitian.....	5-15
5.4.1 Analisi Karakteristik responden.....	5-15
5.4.2 Analisis Factor.....	5-19

5.4.3 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	5-26
5.4.4 Metode Coresspondence Analysis.....	5-34
5.5 Strategi Usulan.....	5-37
5.5.1 Berdasarkan Hasil Responden.....	5-38
5.5.2 Berdasarkan Hasil Coresspondence Análisis.....	5-38
5.5.3 Berdasarkan Hasil <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)...	5-38
5.5.4 Berdasarkan Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) dan Coresspondence Analysis	5-38
5.5.5 Penggabungan Profil Responden, CA, IPA.....	5-40
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-3
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS.....	xvi

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Tabel Kuesioner Pendahuluan	4 - 13
4.2	Tabel Rekapitulasi Uji Cochran	4 - 14
4.3	Tabel Usia anda saat ini	4 - 15
4.5	Tabel Pekerjaan responden	4 - 16
4.6	Tabel Pendapatan Responden	4 - 17
4.7	Tabel Seberapa sering Anda mengunjungi Foto Studio	4 - 17
4.8	Tabel Lokasi tempat tinggal responden	4 - 17
4.9	Tabel Anda mengetahui Jonas Foto dari	4 - 17
4.10	Tabel Berapa kali anda mengunjungi ke jonas jl.Banda	4 - 18
4.11	Tabel Dalam rangka apa Anda mengunjungi ke Jonas jl.Banda	4 - 18
4.12	Tabel Mengapa Anda memilih Studio Foto Jonas jl.Banda	4 - 18
4.13	Tabel Anda mengetahui Pinus foto dari	4 - 34
4.14	Tabel Berapa kali anda mengunjungi Pinus foto jl.Tirtayasa	4 - 18
4.15	Tabel Dalam rangka apa Anda mengunjungi Pinus foto jl.Tirtayasa	4 - 19
4.16	Tabel Mengapa Anda memilih Pinus foto jl.Tirtayasa	4 - 19
4.17	Tabel Kesimpulan dan persepsi harapan	4 - 20
4.18	Tabel Ringkasan perbandingan jonas dan pinus	4 - 21
5.1	Tabel Uji validits	5 - 14
5.2	Tabel Jenis kelamin	5 – 16
5.3	Tabel KMO and Bartlett's Test	5 - 19
5.4	Tabel Rotated Component and Matrix	5 - 19
5.5	Tabel Perhitungan Rata-rata dari Persepsi dan Harapan	5 - 26
5.5	Tabel Perbedaan Persepsi dan harapan	5 - 40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Skema Teknik Sampling	2 – 6
2.2	Grafik Chi Square	2 – 21
2.3	Diagram Kartesius	2 – 26
3.1	Sistematika Penelitian	3 – 1
3.1	Sistematika Penelitian (Lanjutan)	3 – 2
4.1	Struktur Organisasi	4 – 4
5.1	Diagram Lingkaran Jenis kelamin	5 - 16
5.2	Diagram Lingkaran Usia Responden	5 - 17
5.3	Diagram Lingkaran Pendapatan Responden	5 - 18
5.4	Diagram Perbandingan Antara Persepsi dan Harapan	5 - 27
5.5	Diagram Kartesius	5 - 28
5.6	Gambar Rows and Column Scores	5 - 34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran I	Kuesioner Pendahuluan	L1-1
Lampiran II	Kuesioner Penelitian	L2-1
Lampiran III	Reliability Analysis	L3-1
Lampiran IV	Analysis Factor	L4-1
Lampiran V	Resspondence Analysis	L5-1