

ABSTRAK

Et Cetera Restaurant adalah sebuah restoran ala barat, yang berdiri pada bulan Desember 2005, terletak di Jalan Trunojoyo No. 40 Bandung. Masalah yang sedang dihadapi *Et Cetera Restaurant* adalah tidak tercapainya target penjualan yang telah ditetapkan yang terjadi sejak bulan November 2006, yaitu sebesar Rp. 3.000.000,00 untuk hari Senin sampai Jumat, dan untuk hari Sabtu, Minggu, dan hari-hari libur, yaitu sebesar Rp. 8.000.000,00. Namun pada kenyataannya, untuk hari Senin sampai Jumat pihak *Et Cetera Restaurant* hanya memperoleh hasil penjualan sekitar Rp. 2.000.000,00, sedangkan untuk hari Sabtu, Minggu, dan hari-hari libur hanya memperoleh sekitar Rp. 6.000.000,00.

Pihak *Et Cetera Restaurant* perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran ala barat, mengetahui tingkat kepuasan konsumen, mengetahui posisi persaingan antara *Et Cetera Restaurant* dengan pesaingnya, dan mengetahui *segmentation, targeting, serta positioning* (STP) sehingga dapat diperoleh usulan-usulan perbaikan untuk *Et Cetera Restaurant*.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan 3 cara, yaitu pengamatan, wawancara, dan kuesioner. Variabel penelitian pada kuesioner menggunakan konsep 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, dan Process*). Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Kuesioner pendahuluan disebarkan sebanyak 30 kepada responden yang pernah mengonsumsi makanan ala barat. Dari kuesioner pendahuluan, didapat faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih restoran ala barat, dan didapat pesaing dari *Et Cetera Restaurant* yaitu *Blackpepper Restaurant* dan *Speak Easy Restaurant*. Kuesioner penelitian disebarkan sebanyak 110 kepada responden yang pernah mengonsumsi makanan ala barat di *Et Cetera Restaurant*, dan kedua pesaingnya. Pengolahan data menggunakan metode *Correspondence Analysis* (CA), bertujuan untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan masing-masing restoran, metode analisis *Cluster*, bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen *Et Cetera Restaurant*, dan persentase tingkat kepuasan, bertujuan untuk mengetahui seberapa puas konsumen *Et Cetera Restaurant*.

Dari hasil penelitian diperoleh data responden, tingkat kepentingan, tingkat kepuasan terhadap *Et Cetera Restaurant*, kelebihan dan kelemahan *Et Cetera, Blackpepper, dan Speak Easy Restaurant* yang diperoleh dari metode CA, dan STP yang diperoleh dari metode *Cluster*. Berdasarkan tingkat kepuasan, CA, dan analisis *cluster*, didapat usulan-usulan untuk *Et Cetera Restaurant*. Adapun urutan usulan-usulan berdasarkan prioritas perbaikan yaitu menetapkan standar rasa terhadap minuman, menambah variasi menu minuman, meningkatkan pelayanan dengan cara memberi pengarahan, mempercepat dalam penyajian minuman, menambah variasi bentuk dalam penyajian makanan maupun minuman, pencahayaan ruangan di *Et Cetera Restaurant* ditambah dayanya, jumlah minimum pembayaran dengan menggunakan kartu kredit di *Et Cetera Restaurant* direndahkan, meningkatkan kebersihan *toilet*, meningkatkan fasilitas yang ada, menetapkan standar rasa terhadap makanan, menambah variasi menu makanan, mempercepat dalam penyajian makanan, meningkatkan kualitas makanan dan minuman, menambah porsi makanan secukupnya, menyalakan AC terutama di siang hari, meningkatkan kebersihan restoran.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
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 - 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jenis-jenis Penelitian.....	2 - 1
2.1.1 Penelitian Menurut Tujuan	2 - 1
2.1.2 Penelitian Menurut Metode.....	2 - 2
2.1.3 Penelitian Menurut Tingkat Eksplanasi	2 - 3
2.1.4 Penelitian Menurut Jenis Data dan Analisis	2 - 4
2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	2 - 4
2.3 Populasi dan Sampel	2 - 6
2.4 Teknik Sampling.....	2 - 6
2.4.1 <i>Probability Sampling</i>	2 - 7
2.4.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	2 - 7
2.5 Menentukan Ukuran Sampel.....	2 - 8
2.6 Macam-macam Skala Pengukuran.....	2 - 9

2.7 Prosedur <i>Cochran Q Test</i>	2 - 11
2.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2 - 12
2.9 Pengujian Validitas Instrumen	2 - 12
2.10 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2 - 14
2.11 Bauran Pemasaran.....	2 - 15
2.12 <i>Correspondence Analysis (CA)</i>	2 - 18
2.13 Analisis <i>Cluster</i>	2 - 18
2.14 Konsep <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>	2 - 20

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Penelitian	3 - 1
3.2 Penelitian Pendahuluan	3 - 4
3.3 Kajian Pustaka	3 - 5
3.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi	3 - 5
3.5 Perumusan Masalah	3 - 5
3.6 Penetapan Tujuan Penelitian.....	3 - 6
3.7 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3 - 6
3.8 Pembuatan Kuesioner Pendahuluan.....	3 - 8
3.9 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Pendahuluan	3 - 8
3.10 Wawancara dan Observasi	3 - 9
3.11 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3 - 9
3.12 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3 - 9
3.13 Identifikasi Variabel Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner Pendahuluan	3 - 10
3.14 Pembuatan Kuesioner Penelitian	3 - 10
3.15 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian	3 - 11
3.16 Uji Validitas Konstruksi	3 - 12
3.17 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3 - 12
3.18 Pengumpulan Data	3 - 12

3.19 Uji Validitas	3 - 13
3.20 Uji Reliabilitas	3 - 13
3.21 Pengolahan Data	3 - 14
3.22 Analisis	3 - 15
3.23 Usulan	3 - 15
3.24 Kesimpulan dan Saran	3 - 15
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Umum Perusahaan.....	4 - 1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4 - 1
4.1.2 Struktur Organisasi	4 - 2
4.2 Kuesioner	4 - 10
4.2.1 Kuesioner Pendahuluan	4 - 10
4.2.2 Kuesioner Penelitian	4 - 13
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	5 - 1
5.1.1 Pengujian <i>Cochran Q Test</i>	5 - 1
5.1.2 Data Pesaing.....	5 - 19
5.2 Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	5 - 19
5.3 Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	5 - 23
5.4 Pengolahan Kuesioner Penelitian.....	5 - 24
5.4.1 Kuesioner Penelitian Bagian I	5 - 24
5.4.2 Kuesioner Penelitian Bagian II	5 - 26
5.4.3 Kuesioner Penelitian Bagian III.....	5 - 32
5.5 Pengolahan Data dan Analisis	5 - 32
5.5.1 Metode <i>Correspondence Analysis (CA)</i>	5 - 32
5.5.2 Metode <i>Cluster</i>	5 - 39
5.6 Analisis dan Usulan Keseluruhan	5 - 58

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6 - 1
6.2 Saran	6 - 7
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN.....	xvi
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	xvii
DATA PENULIS	xviii

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Variabel Penelitian	3 - 6
4.1	Rangkuman Hasil Kuesioner Pendahuluan	4 - 10
4.2	Hasil Data Pesaing	4 - 12
4.3	Hasil Kuesioner Penelitian Bagian I	4 - 14
4.4	Hasil Kuesioner Penelitian Bagian II	4 - 16
4.5	Hasil Kuesioner Penelitian Bagian III	4 - 17
5.1	Hasil Pengujian <i>Cochran Q Test</i>	5 - 17
5.2	Hasil Pengujian <i>Cochran Q Test</i>	5 - 18
5.3	Rangkuman Data Pesaing	5 - 19
5.4	Uji Validitas Kuesioner Penelitian Untuk Tingkat Kepentingan	5 - 21
5.5	Uji Validitas Kuesioner Penelitian Untuk Tingkat Kepuasan	5 - 22
5.6	Data Responden	5 - 24
5.7	Perhitungan Persentase Tingkat Kepentingan	5 - 26
5.8	Contoh Perhitungan Persentase Tingkat Kepentingan	5 - 27
5.9	Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan	5 - 28
5.10	Contoh Perhitungan Persentase Tingkat Kepuasan	5 - 29
5.11	Kesimpulan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	5 - 30
5.12	Hasil Perhitungan Jarak Tiap Atribut	5 - 34
5.13	Hasil Peringkat Masing-masing Restoran	5 - 35
5.14	<i>Final Cluster Centers</i> Untuk $k = 3$	5 - 40
5.15	<i>ANOVA</i> Untuk $k = 3$	5 - 41

5.16	<i>Number of Cases in Each Cluster</i> Untuk $k = 3$	5 - 42
5.17	<i>Final Cluster Centers</i> Untuk $k = 4$	5 - 42
5.18	ANOVA Untuk $k = 4$	5 - 43
5.19	<i>Number of Cases in Each Cluster</i> Untuk $k = 4$	5 - 44
5.20	<i>Final Cluster Centers</i> Untuk $k = 5$	5 - 44
5.21	ANOVA Untuk $k = 5$	5 - 45
5.22	<i>Number of Cases in Each Cluster</i> Untuk $k = 5$	5 - 46
5.23	<i>Final Cluster Centers</i> Untuk $k = 6$	5 - 47
5.24	ANOVA Untuk $k = 6$	5 - 47
5.25	<i>Number of Cases in Each Cluster</i> Untuk $k = 6$	5 - 48
5.26	<i>Final Cluster Centers</i> Untuk $k = 7$	5 - 49
5.27	ANOVA Untuk $k = 7$	5 - 49
5.28	Pengelompokkan Atribut 1 Untuk $k = 7$	5 - 51
5.29	Contoh Perhitungan ANOVA	5 - 53
5.30	<i>Number of Cases in Each Cluster</i> Untuk $k = 7$	5 - 54
5.31	Data Responden Berdasarkan Pada 7 Cluster	5 - 56
5.32	Prioritas Perbaikan	5 - 59
5.33	Analisis Tingkat Kepuasan, CA, dan Cluster	5 - 61
6.1	Hasil Peringkat Masing-masing Restoran	6 - 3

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Jenis-jenis Penelitian	2 - 1
2.2	Teknik Sampling	2 - 6
3.1	Metodologi Penelitian	3 - 1
4.1	Struktur Organisasi	4 - 2
5.1	Grafik <i>Chi Square</i> Uji <i>Cochran</i> Pengujian 1	5 - 2
5.2	Grafik <i>Chi Square</i> Uji <i>Cochran</i> Pengujian 2	5 - 4
5.3	Grafik <i>Chi Square</i> Uji <i>Cochran</i> Pengujian 3	5 - 5
5.4	Grafik <i>Chi Square</i> Uji <i>Cochran</i> Pengujian 4	5 - 7
5.5	Grafik <i>Chi Square</i> Uji <i>Cochran</i> Pengujian 5	5 - 9
5.6	Grafik <i>Chi Square</i> Uji <i>Cochran</i> Pengujian 6	5 - 10
5.7	Grafik <i>Chi Square</i> Uji <i>Cochran</i> Pengujian 7	5 - 12
5.8	Grafik <i>Chi Square</i> Uji <i>Cochran</i> Pengujian 8	5 - 13
5.9	Grafik <i>Chi Square</i> Uji <i>Cochran</i> Pengujian 9	5 - 15
5.10	Grafik <i>Chi Square</i> Uji <i>Cochran</i> Pengujian 10	5 - 16
5.11	Grafik <i>Row and Column Scores</i>	5 - 32
5.12	Grafik Uji F Untuk ANOVA Atribut 1	5 - 53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
A	Kuesioner Pendahuluan	LA - 1
A	Kuesioner Penelitian	LA - 3
A	Kuesioner Pendahuluan Pengujian 1	LA - 7
A	Kuesioner Pendahuluan Pengujian 2	LA - 8
A	Kuesioner Pendahuluan Pengujian 3	LA - 9
A	Kuesioner Pendahuluan Pengujian 4	LA - 10
A	Kuesioner Pendahuluan Pengujian 5	LA - 11
A	Kuesioner Pendahuluan Pengujian 6	LA - 12
A	Kuesioner Pendahuluan Pengujian 7	LA - 13
A	Kuesioner Pendahuluan Pengujian 8	LA - 14
A	Kuesioner Pendahuluan Pengujian 9	LA - 15
A	Kuesioner Pendahuluan Pengujian 10	LA - 16
B	Uji Validitas dan Reliabilitas	LB - 1
C	Hasil Kuesioner Penelitian Untuk Tingkat Kepentingan	LC - 1
C	Hasil Kuesioner Penelitian Untuk Tingkat Kepuasan	LC - 4
D	Hasil Nilai Peringkat <i>Et Cetera Restaurant</i>	LD - 1
D	Hasil Nilai Peringkat <i>Blackpepper Restaurant</i>	LD - 4
D	Hasil Nilai Peringkat <i>Speak Easy Restaurant</i>	LD - 7
E	Tabel <i>Chi Square</i>	LE - 1
E	Tabel Nilai-nilai <i>r Product Moment</i>	LE - 2
E	Tabel Distribusi F	LE - 3

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Meliyana Iryani
NRP : 0323109
Judul Tugas Akhir : “Analisis Persaingan Restoran Ala Barat (Studi Kasus di *Et Cetera Restaurant*, Bandung).”

Komentar-komentar Dosen Penguji :

1. Prioritas perbaikan sebaiknya berdasarkan *cluster* dengan atribut-atribut yang penting bagi sebuah restoran → pertimbangkan dasar pembentukan *cluster* → kelemahan terbanyak.
2. *Positioning* sebaiknya dipertimbangkan kembali → ”nongkrong” → cafe.
3. Struktur organisasi dicek kembali → sebaiknya lebih jelas jabatannya.
4. Teknik sampling untuk kuesioner pendahuluan sebaiknya ditambah lagi.

DATA PENULIS

Nama : Meliyana Iryani
Alamat di Bandung : Jl. Sukakarya II No. 34, Bandung
Alamat Asal : Jl. Pekalipan V No. 10, Cirebon
No Telp. Asal : (0231) 231964
No. Handphone : 0818235351
Alamat Email : meliyana_donald@yahoo.com
Pendidikan : SMU BPK I, Cirebon
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha
Nilai Tugas Akhir : A
Tanggal USTA : 4 Februari 2008