

ABSTRAK

Toko swalayan X adalah swalayan yang berada di Kopo Mas Regency, Bandung dengan luas area sekitar 2.135 m². Toko swalayan ini berdiri sejak tahun 1997 dan didirikan oleh Bapak Gondosasmito. Tahun 2006, omset toko swalayan X mengalami penurunan penjualan sekitar 25%, dimana penjualan tahun – tahun sebelumnya tidak mengalami penurunan.

Pihak toko swalayan X perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih swalayan, apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan berdasarkan persepsi konsumen terhadap toko swalayan X dibandingkan dengan pesaingnya, bagaimana *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* dari toko swalayan X, bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko swalayan X, dan bagaimana usulan strategi pemasaran yang tepat untuk toko swalayan X. Berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan maka didapat pesaing utama dari toko swalayan X adalah swalayan Superindo.

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 wawancara, observasi dan kuesioner. Penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan di toko swalayan X, swalayan Borma, swalayan Superindo, Ceri swalayan dan Merlin swalayan, penyebaran kuesioner penelitian dilakukan di toko swalayan X sebanyak 60 kuesioner dan di swalayan pesaing sebanyak 60 kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Correspondence Analysis* dan *Cluster Analysis*. Tujuan dari *Correspondence Analysis* adalah untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan berdasarkan persepsi konsumen. Tujuan *Cluster Analysis* adalah untuk mengetahui untuk mengetahui karakteristik konsumen di toko swalayan X.

Dari hasil penelitian, diketahui karakteristik responden sebagai *targeting* dari toko swalayan X seperti usia konsumen terbanyak berada diatas 20 tahun dan berjenis kelamin wanita, memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta dan pegawai swasta, memiliki penghasilan diatas 3 juta, bertempat tinggal di daerah Bandung Selatan, dan kedatangan responden bersama keluarga. Usulan untuk toko swalayan X diperoleh dari metode *Correspondence Analysis*, *Cluster Analysis* dan tingkat

kepuasan. Untuk itu, penulis memberikan usulan-usulan untuk perbaikan toko swalayan X. Usulan prioritas utama yang diberikan kepada toko swalayan X adalah memperluas promosi melalui media cetak, memperbaiki tata letak tempat parkir, dan memperbaiki penempatan produk berdasarkan jenisnya. Sedangkan usulan prioritas kedua adalah memperbaiki nama produk pada rak barang, merubah susunan tempat kasir, dan menambah jumlah trolley dan keranjang. Usulan tersebut diberikan sebagai masukan untuk meningkatkan daya saing pihak toko swalayan X.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI

ABSTRAK.....
.....

iv

KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH..... v

DAFTAR ISI.....
.....

vi

DAFTAR TABEL..... x

DAFTAR GAMBAR.....
.....

xii

DAFTAR LAMPIRAN.....
.....

xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1-

1

2	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-
	1.6	Sistematika Penulisan.....	1-3

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

1	2.1	Penelitian.....	2-
1	2.1.1	Penelitian menurut tujuan.....	2-
1	2.1.2	Penelitian menurut metode.....	2-
3	2.1.3	Penelitian menurut tingkat eksplanasi.....	2-
4	2.1.4	Penelitian menurut jenis data penelitian.....	2-
4	2.2	Variabel.....	2-
5	2.3	Metode pengumpulan Data.....	2-
6	2.4	Pengujian <i>Cochran Q test</i>	2-
7	2.5	Sumber Data.....	2-

2.6	Populasi dan Sampel	2-
8		
2.7	Teknik Sampling.....	2-
8		
2.8		
	Ukuran Sampel.....	
2-11		
2.9	Skala Pengukuran.....	
2-12		
2.10		
	Tipe Skala Pengukuran.....	
2-14		
2.11		
	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-
15		
	2.11.1 Pengujian Validitas Instrumen	
2-16		
	2.11.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	
2-18		
2.12		
	Bauran Pemasaran	2-
19		
2.13		
	Metode <i>Correspondence Analysis</i>	2-
24		
2.14		
	Metode <i>Cluster Analysis</i>	2-
25		
2.15		
	Konsep <i>Segmentation, Targeting, Positioning, dan</i>	

<i>Diferensiasi.....</i>	2-
--------------------------	----

28

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Penelitian.....	3-
1	
3.2 Penelitian Pendahuluan	3-
3	
3.3 Identifikasi Masalah.....	3-
3	
3.4 Studi Pustaka.....	3-
4	
3.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	
3-4	
3.6 Perumusan Masalah	3-
4	
3.7 Penentuan Tujuan Penelitian.....	3-
5	
3.8 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-
5	
3.9 Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	3-
8	
3.10 Menyusun Kuesioner Pendahuluan.....	3-
8	
3.11 Uji Validitas konstruksi.....	3-
9	
3.12 Penentuan jumlah sampel Kuesioner Pendahuluan.....	3-
9	
3.13 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-
9	

3.14 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-
9	
3.15 Menyusun Kuesioner Penelitian.....	3-
9	
3.16 Penentuan jumlah sampel kuesioner penelitian.....	3-
10	
3.17 Penyebaran kuesioner penelitian.....	3-
11	
3.18 Pengujian validitas dan reliabilitas.....	3-
11	
3.19 Pengolahan Data.....	3-
13	
3.20 Analisis.....	3-
13	
3.21 Usulan.....	3-
13	
3.22 Kesimpulan dan Saran.....	3-
14	

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Sejarah Perusahaan.....	4-
1	
4.2 Struktur Organisasi.....	4-
2	
4.3 Kuesioner Pendahuluan.....	4-
5	
4.4 Kuesioner Penelitian.....	4-
7	

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	
1	Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan..... 5-
7	5.2 Pengujian Validitas Kuesioner Penelitian..... 5-
9	5.3 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian..... 5-
	5.3.1 Data Tingkat Kepentingan 5-9
	5.3.2 Pengolahan <i>Correspondence Analysis</i> 5-10
	5.3.3 Pengolahan <i>Cluster Analysis</i> 5-14
	5.3.4 Konsep <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i> 5-20
	5.3.5 Analisis Keseluruhan..... 5-23
	5.3.6 Analisis Prioritas Penanganan..... 5-24
25	5.4 Usulan..... 5-

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

1	6.1 Kesimpulan..... 6-
5	6.2 Saran..... 6-

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI
DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Tabel Ringkasan Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-5
4.2	Tabel Ringkasan Data Pesaing	4-6
4.3	Ringkasan Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian	4-8
4.4	Jenis Kelamin responden	4-9
4.5	Usia responden	4-9
4.6	Asal Tempat Tinggal responden	4-9
4.7	Pekerjaan responden	4-9
4.8	Uang Saku responden	4-10
4.9	Penghasilan responden	4-10
4.10	Swalayan yang sering dikunjungi responden	4-10
4.11	Kedatangan responden	4-10
4.12	Ringkasan tingkat kepuasan swalayan X Kopo Mas	4-11
5.1	Tingkat kepentingan masing-masing atribut	5-9
5.2	Contoh perhitungan tingkat kepentingan	5-10

5.3	Ranking masing-masing atribut	5-
12		
5.4	Kelebihan dari swalayan X	5-
13		
5.5	Kekurangan dari swalayan X	5-
13		
5.6	<i>Initial Cluster</i>	5-
14		
5.7	Tabel <i>Anova</i>	5-
15		
5.8	<i>Final Cluster</i>	5-
16		
5.9	Jumlah anggota masing-masing <i>cluster</i>	5-
17		
5.10	Jenis Kelamin berdasarkan <i>cluster</i> terpilih	5-
18		
5.11	Usia berdasarkan <i>cluster</i> terpilih	5-
18		
5.12	Asal Tempat Tinggal berdasarkan <i>cluster</i> terpilih	
	5-18	
5.13	Pekerjaan berdasarkan <i>cluster</i> terpilih	5-
18		
5.14	Uang Saku berdasarkan <i>cluster</i> terpilih	5-
19		
5.15	Penghasilan berdasarkan <i>cluster</i> terpilih	5-
19		

Tabel	Judul
Halaman	

5.16	Swalayan yang sering dikunjungi berdasarkan <i>cluster</i> terpilih	5-19
5.17	Kedatangan berdasarkan <i>cluster</i> terpilih	5-19
5.18	Hasil tingkat kepuasan berdasarkan <i>cluster</i> terpilih	5-21
5.19	Hasil Data Pengolahan Keseluruhan dari setiap metode	5-22

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Judul
	Halaman	
2.1	Grafik <i>Chi Square</i>	2-7
2.2	Teknik Sampling	2-9
3.1	Metodologi penelitian	3-1
4.1	Struktur organisasi swalayan X Kopo Mas	4-2
5.1	Grafik <i>Chi Square</i> Pengujian I	5-2
5.2	Grafik <i>Chi Square</i> Pengujian II	5-3
5.3	Grafik <i>Chi Square</i> Pengujian III	5-5
5.4	Grafik <i>Chi Square</i> Pengujian IV	5-6
5.5	Grafik <i>Row and Column Scores</i>	5-11
5.6	Denah sebelum diperbaiki	5-26
5.7	Denah sesudah diperbaiki	5-27

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
1	Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	
L1-1		
2	Tabel Nilai <i>Chi Square</i>	L2-
1		
3	Kuesioner Pendahuluan	L3-
1		
3	Kuesioner Penelitian	L3-2
4	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian I	
L4-1	4	
	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian II	L4-
2	4	
	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian	
III L4-3		
4	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan	
Pengujian IV		L4-
4		
5	Hasil Pengolahan 3 Cluster	L5-
1		
5	Hasil Pengolahan 4 <i>Cluster</i>	L5-
3		

5	Hasil Pengolahan 5 <i>Cluster</i>		
	L5-5		
6	Data mentah Jenis Kelamin Responden		
	L6-1		
6	Data mentah Usia Responden		L6-
4			
6	Data mentah Asal tempat tinggal Responden		
	L6-7		
6	Data mentah Pekerjaan Responden		L6-10
6	Data mentah Uang saku Responden		
	L6-13		
6	Data mentah Penghasilan Responden		L6-16
6	Data mentah Swalayan dikunjungi Responden		
	L6-19		
6	Data mentah Kedatangan Responden		L6-22
7	Data mentah Tingkat Kepentingan		L7-
1			
8	Data Peringkat dari Swalayan X		L8-
1			
8	Data Peringkat dari Swalayan Superindo		L8-
6			
9	Data mentah Tingkat Kepuasan		L9-
1			