

ABSTRAK

Rumah makan Mandarin merupakan salah satu rumah makan yang bergerak dalam bidang masakan *Chinese food*. Rumah makan Mandarin terletak di jalan Kebon Kawung los 45-47, Bandung. Rumah makan ini berdiri sejak tahun 1972 oleh Bapak Budi Susanto. Tahun 2000-2004, omset rata-rata per bulan sebesar Rp 49.000.000,-. namun dua tahun terakhir yaitu tahun 2005-2006, omset rumah makan Mandarin mengalami penurunan penjualan sekitar 40 – 50 %.

Pihak rumah makan Mandarin berusaha meningkatkan kualitas dari produk dan pelayanannya dengan mencari tahu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih rumah makan *Chinese food* dan apa yang menjadi kelebihan/kekurangan berdasarkan persepsi konsumen terhadap rumah makan Mandarin.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Correspondence Analysis* dan *Cluster Analysis*. Dengan tujuan untuk mengetahui kelebihan, kelemahan, *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* berdasarkan persepsi konsumen. Dalam penentuan variabel penelitian digunakan konsep bauran pemasaran *7P (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence)*. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan di rumah makan Mandarin, rumah makan Ahong, rumah makan Hopeng, rumah makan Mei Hwa, dan rumah makan Red Top. Untuk penyebaran kuesioner penelitian dilakukan di rumah makan Mandarin sebanyak 55 kuesioner dan di rumah makan Ahong sebanyak 55 kuesioner.

Dari hasil penelitian, diketahui karakteristik responden seperti asal responden berasal dari daerah Bandung dan Jakarta, status pekerjaan responden adalah pegawai swasta dan wiraswasta, uang saku/pendapatan dari responden diatas 1 juta, dan kedatangan responden bersama keluarga. Dari pengolahan dengan metode *Correspondence Analysis* didapat kelebihan serta kekurangan dari rumah makan Mandarin. Hasil dari pengolahan dengan metode *Cluster Analysis* didapat *segmentation*, *targeting*, dan *positioning* dari rumah makan Mandarin. Untuk itu, penulis perlu memberikan usulan-usulan untuk perbaikan rumah makan Mandarin seperti menyediakan bahan pelengkap tambahan (acar, sambal, dll), memperjelas logo papan nama agar lebih jelas, banyak melakukan promosi di berbagai media cetak maupun televisi, dan lebih menjaga kebersihan rumah makan. Usulan tersebut diberikan agar rumah makan Mandarin dapat meningkatkan daya saing terhadap rumah makan *Chinese food* lainnya.

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
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-2
1.5 Tujuan Penelitian	1-2
1.6 Sistematika Penulisan	1-3

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian.....	2-1
2.1.1 Penelitian menurut tujuan	2-1
2.1.2 Penelitian menurut pendekatan	2-1
2.1.3 Penelitian menurut tingkat eksplanasi.....	2-3
2.1.4 Penelitian menurut jenis data	2-4
2.2 Variabel.....	2-4
2.3 Metode pengumpulan Data	2-5
2.4 Populasi dan Sampel	2-6
2.5 Pengujian <i>Cochran Q test</i>	2-7
2.6 Teknik Sampling	2-8
2.7 Ukuran Sampel	2-11

2.8	Skala Pengukuran.....	2-11
2.9	Tipe Skala Pengukuran	2-13
2.10	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-14
	2.10.1 Pengujian Validitas Instrumen	2-15
	2.10.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-18
2.11	Bauran Pemasaran	2-19
2.12	Metode <i>Correspondence Analysis</i>	2-24
2.13	Metode <i>Cluster Analysis</i>	2-25
2.14	Konsep <i>Segmenting, Targeting, Positioning</i> , dan <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	Tinjauan 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 Pendahuluan.....	3-5
3.9	Penentuan Metode Pengumpulan Data	3-7
3.10	Menyusun Kuesioner Pendahuluan.	3-7
3.11	Penentuan jumlah sampel Kuesioner Pendahuluan.....	3-7
3.12	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-8
3.13	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3-8
3.14	Mengidentifikasi variabel Penelitian.....	3-8
3.15	Menyusun Kuesioner Penelitian	3-9
3.16	Validitas konstruk.....	3-9
3.17	Penentuan jumlah sampel kuesioner penelitian.....	3-9
3.18	Penyebaran kuesioner penelitian	3-10
3.19	Pengujian validitas dan reliabilitas	3-11
3.20	Pengolahan Data	3-12
3.21	Analisis	3-12

3.22 Usulan.....	3-13
3.22 Kesimpulan dan Saran.....	3-13

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Sejarah Perusahaan	4-1
4.2 Struktur Organisasi	4-1
4.3 Kuesioner Pendahuluan	4-3
4.4 Kuesioner Penelitian	4-4

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.2 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian.....	5-7
5.2.1 Pengujian Validitas Kuesioner Penelitian.....	5-7
5.2.2 Pengolahan Tingkat Kepentingan	5-9
5.2.3 Pengolahan <i>Correspondence Analysis</i>	5-10
5.2.4 Pengolahan <i>Cluster Analysis</i>	5-16
5.2.5 Konsep <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	5-25
5.3 Usulan	5-26

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Tabel ringkasan data pesaing	4-4
4.2	Ringkasan hasil pengumpulan data dari kuesioner penelitian	4-4
4.3	Rumah makan yang sering dikunjungi responden	4-5
4.4	Asal tempat tinggal responden	4-6
4.5	Pekerjaan responden	4-7
4.6	Uang saku responden	4-7
4.7	Pendapatan responden	4-8
4.8	Kedatangan responden	4-9
4.9	Ringkasan tingkat kepuasan RM. Mandarin Kebon Kawung	4-9
4.10	Ringkasan tingkat kepuasan RM. Mandarin Lembang	4-10
4.11	Ringkasan tingkat kepuasan RM. Mandarin BSM	4-11
4.12	Ringkasan tingkat kepuasan RM. Mandarin Hyper Square	4-11
4.13	Ringkasan tingkat kepuasan RM. Mandarin Kopo Square	4-12
4.14	Ringkasan tingkat kepuasan RM. Mandarin Be Mall	4-13
4.15	Rumah makan yang dikunjungi (cabang Lembang)	4-13
4.16	Asal tempat tinggal (cabang Lembang)	4-14
4.17	Pekerjaan (cabang Lembang)	4-14
4.18	Uang saku (cabang Lembang)	4-14
4.19	Pendapatan (cabang Lembang)	4-14
4.20	Kedatangan (cabang Lembang)	4-14
4.21	Rumah makan yang dikunjungi (cabang BSM)	4-15
4.22	Asal tempat tinggal (cabang BSM)	4-15
4.23	Pekerjaan (cabang BSM)	4-15
4.24	Uang saku (cabang BSM)	4-15
4.25	Pendapatan (cabang BSM)	4-16
4.26	Kedatangan (cabang BSM)	4-16
4.27	Rumah makan yang dikunjungi (cabang Hyper Square)	4-16
4.28	Asal tempat tinggal (cabang Hyper Square)	4-16

Tabel	Judul	Halaman
4.29	Pekerjaan (cabang Hyper Square)	4-16
4.30	Uang saku (cabang Hyper Square)	4-17
4.31	Pendapatan (cabang Hyper Square)	4-17
4.32	Kedatangan (cabang Hyper Square)	4-17
4.33	Rumah makan yang dikunjungi (cabang Kopo Square)	4-17
4.34	Asal tempat tinggal (cabang Kopo Square)	4-17
4.35	Pekerjaan (cabang Kopo Square)	4-18
4.36	Uang saku (cabang Kopo Square)	4-18
4.37	Pendapatan (cabang Kopo Square)	4-18
4.38	Kedatangan (cabang Kopo Square)	4-18
4.39	Rumah makan yang dikunjungi (cabang Be Mall)	4-19
4.40	Asal tempat tinggal (cabang Be Mall)	4-19
4.41	Pekerjaan (cabang Be Mall)	4-19
4.42	Uang saku (cabang Be Mall)	4-19
4.43	Pendapatan (cabang Be Mall)	4-20
4.44	Kedatangan (cabang Be Mall)	4-20
5.1	Tingkat kepentingan masing-masing atribut	5-9
5.2	Contoh perhitungan tingkat kepentingan	5-9
5.3	Jarak masing-masing atribut	5-14
5.4	<i>Initial Cluster</i>	5-20
5.5	Daftar <i>Anova</i>	5-20
5.6	<i>Final Cluster</i>	5-21
5.7	Jumlah anggota masing-masing <i>cluster</i>	5-23
5.8	Rumah makan yang dikunjungi (<i>cluster</i> terpilih)	5-23
5.9	Asal tempat tinggal (<i>cluster</i> terpilih)	5-23
5.10	Pekerjaan (<i>cluster</i> terpilih)	5-24
5.11	Uang saku (<i>cluster</i> terpilih)	5-24
5.12	Pendapatan (<i>cluster</i> terpilih)	5-24
5.13	Kedatangan (<i>cluster</i> terpilih)	5-24
5.14	Hasil tingkat kepuasan berdasarkan <i>cluster</i> terpilih	5-25
5.15	Rangkuman atribut yang perlu diperhatikan	5-28

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Grafik <i>Chi Square</i>	2-8
3.1	Sistematika penelitian	3-1
4.1	Struktur organisasi rumah makan Mandarin	4-1
4.2	Diagram persentase rumah makan yang sering dikunjungi	4-6
4.3	Diagram persentase asal tempat tinggal responden	4-6
4.4	Diagram persentase pekerjaan responden	4-7
4.5	Diagram persentase uang saku responden	4-8
4.6	Diagram persentase pendapatan responden	4-8
4.7	Diagram persentase kedatangan responden	4-9
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 Scores</i>	5-11
5.6	Grafik <i>Column Scores</i>	5-12
5.7	Grafik <i>Row and Column Scores</i>	5-13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Tabel Nilai <i>r 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>	L5-2
5	Hasil Pengolahan 5 <i>Cluster</i>	L5-4
5	Hasil Pengolahan 6 <i>Cluster</i>	L5-5
5	Hasil Pengolahan 7 <i>Cluster</i>	L5-7
5	Hasil Pengolahan 8 <i>Cluster</i>	L5-8
5	Hasil Pengolahan 9 <i>Cluster</i>	L5-10
5	Hasil Pengolahan 10 <i>Cluster</i>	L5-12
5	Hasil Pengolahan 11 <i>Cluster</i>	L5-14
6	Data mentah tingkat kepentingan kuesioner penelitian Kebon Kawung	L6-1
6	Data mentah tingkat kepentingan kuesioner penelitian Lembang	L6-6
6	Data mentah tingkat kepentingan kuesioner penelitian BSM	L6-7
6	Data mentah tingkat kepentingan kuesioner penelitian Hyper Square	L6-8
6	Data mentah tingkat kepentingan kuesioner penelitian Kopo Square	L6-9

Lampiran	Judul	Halaman
6	Data mentah tingkat kepentingan kuesioner penelitian Be mall	L6-10
6	Data peringkat dari rumah makan Mandarin	L6-11
6	Data peringkat dari rumah makan Ahong	L6-16