

ABSTRAK

Toko sparepart "X" adalah toko sparepart mobil yang berada di jalan Pungkur, Bandung. Toko sparepart "X" didirikan pada tahun 1990 oleh Bapak Trisna Kanta. Tahun 2009, omset toko sparepart "X" mengalami penurunan penjualan sekitar 20% dibanding penjualan pada tahun 2008. Sampai tahun 2012, belum terjadi perubahan yang lebih baik terhadap penjualan toko sparepart "X".

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan penjualan toko sparepart "X" dengan mencari tahu faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih toko sparepart mobil, apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan toko sparepart "X" dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan persepsi konsumen, bagaimana tingkat kepuasan konsumen dan bagaimana *segmentasi, targeting* dan *positioning* dari toko sparepart "X".

Variabel penelitian menggunakan konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap pemilik toko sparepart "X", observasi dan kuesioner. Penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan di jalan Pungkur yaitu toko sparepart "X", Leo Motor, Subur, Sumber Motor, dan toko sparepart Niaga Motor. Penyebaran kuesioner penelitian dilakukan di toko sparepart "X" sebanyak 60 kuesioner dan di toko pesaing sebanyak 60 kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*.

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Correspondence Analysis* dan *Importance Performance Analysis*. Tujuan dari *Correspondence Analysis* adalah untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan berdasarkan persepsi konsumen. Tujuan *Importance Performance Analysis* adalah untuk Tujuan *Importance Performance Analysis* adalah untuk mengetahui prioritas perbaikan atau mengetahui atribut mana yang sebaiknya diperbaiki terlebih dahulu. Dari hasil penelitian, diketahui karakteristik responden seperti usia konsumen terbanyak berada diatas 25 tahun dan berjenis kelamin pria, memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta dan pegawai swasta, memiliki penghasilan diatas Rp 1,5 juta, bertempat tinggal di Bandung. Dari pengolahan dengan metode *Correspondence Analysis* didapat kelebihan serta kekurangan dari toko sparepart "X". Hasil dari pengolahan dengan metode *Importance Performance Analysis* adalah diagram yang menggambarkan prioritas rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari toko sparepart "X".

Usulan untuk toko sparepart "X" diperoleh dari metode *Correspondence Analysis* dan *Importance Performance Analysis*. Untuk itu, penulis memberikan usulan-usulan untuk perbaikan toko sparepart "X". Usulan yang diberikan kepada toko sparepart "X" adalah membuka toko lebih awal dan menentukan jam operasional toko, mengecat ulang papan nama toko, memperbanyak jenis sparepart yang dijualnya, merapikan tempat penyimpanan sparepartnya, memberi nama atau keterangan letak sparepart, menambah 1 atau 2 lagi karyawan yang profesional, mempertimbangkan apakah perlu merenovasi atau menambah ruangan untuk tempat penyimpanan sparepart, toko sparepart "X" sebaiknya menyesuaikan/menentukan dengan baik harga dengan kualitas sparepart yang ditawarkan, dan pemilik toko sebaiknya memberi pengarahan cara menghadapi konsumen terlebih dahulu kepada karyawan baru.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

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	1-3
1.6 Sistematika Penulisan	1-3

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bauran Pemasaran	2-1
2.2 Konsep <i>Segmentation, Targeting, Positioning, dan Diferensiasi</i>	2-5
2.3 Penelitian.....	2-8
2.3.1 Penelitian Menurut Tujuan	2-8
2.3.2 Penelitian Menurut Metode.....	2-8
2.3.3 Penelitian Menurut Tingkat Eksplanasi	2-10
2.3.4 Penelitian Menurut Jenis Data Penelitian	2-11
2.4 Variabel.....	2-11
2.5 Metode Pengumpulan Data.....	2-12
2.6 Pengujian <i>Cochran Q test</i>	2-14
2.7 Sumber Data.....	2-15

2.8	Populasi dan Sampel	2-15
2.9	Teknik Sampling.....	2-15
2.10	Ukuran Sampel.....	2-19
2.11	Skala Pengukuran.....	2-19
2.12	Tipe Skala Pengukuran	2-21
2.13	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-22
2.13.1	Pengujian Validitas Instrumen	2-23
2.13.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-26
2.14	Metode Correspondence Analysis	2-27
2.15	Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	2-29
2.16	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	2-30

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	3-4
3.2	Identifikasi Masalah.....	3-4
3.3	Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-4
3.4	Perumusan Masalah	3-5
3.5	Tujuan Penelitian	3-5
3.6	Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-5
3.7	Pengumpulan Data	3-8
3.8	Menyusun Kuesioner Pendahuluan.	3-9
3.9	Uji Validitas Konstruksi	3-9
3.10	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-9
3.11	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3-10
3.12	Menyusun Kuesioner Penelitian.....	3-10
3.13	Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian	3-11
3.14	Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-12
3.15	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	3-12
3.15.1	Pengujian Validitas	3-12
3.15.1	Pengujian Reliabilitas	3-13
3.16	Pengolahan Data	3-14
3.17	Analisis	3-14

3.18 Usulan.....	3-15
3.19 Kesimpulan dan Saran.....	3-15
 BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Sejarah Perusahaan	4-1
4.2 Kuesioner Pendahuluan	4-1
4.3 Kuesioner Penelitian	4-4
 BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Pengujian <i>Cochran Q Test</i>	5-1
5.2 Pengujian Validitas Kuesioner Penelitian.....	5-5
5.3 Pengujian Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	5-7
5.4 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian.....	5-8
5.4.1 Perhitungan Tingkat Kepuasan	5-8
5.4.2 Pengolahan <i>Correspondence Analysis</i>	5-9
5.4.3 Pengolahan Importance Performance Analysis (IPA)	5-15
5.5 Analisis Keseluruhan	5-20
5.6 Analisis <i>Segmentation, Targeting</i> dan <i>Positioning</i>	5-27
5.7 Usulan	5-31
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-4
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	
 DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Penggabungan Pengolahan Data untuk Prioritas Perbaikan	3-15
4.1	Tabel Ringkasan Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-1
4.2	Tabel Ringkasan Data Pesaing	4-3
4.3	Tabel Ringkasan Jenis Kelamin responden	4-4
4.4	Tabel Ringkasan Usia responden	4-4
4.5	Tabel Ringkasan Asal Tempat Tinggal responden	4-4
4.6	Tabel Ringkasan Pekerjaan responden	4-5
4.7	Tabel Ringkasan Uang Saku responden	4-5
4.8	Tabel Ringkasan Penghasilan responden	4-5
4.9	Tabel Ringkasan Toko yang sering dikunjungi responden	4-5
4.10	Ringkasan Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian	4-6
5.1	Tingkat Kepuasan Atribut	5-8
5.2	Contoh Perhitungan Tingkat Kepuasan	5-9
5.3	Contoh Perhitungan Bobot	5-10
5.4	Hasil Pembobotan Peringkat Toko	5-11
5.5	Ranking Masing-Masing Atribut	5-13
5.6	Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan	5-16
5.7	Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan	5-17
5.8	Gabungan Hasil CA dan IPA	5-21
5.9	Pengelompokan Prioritas Perbaikan	5-22
5.10	Prioritas Perbaikan	5-23
5.11	Jenis Kelamin Responden	5-27
5.12	Usia responden	5-28
5.13	Asal Tempat Tinggal Responden	5-28
5.14	Pekerjaan Responden	5-29
5.15	Penghasilan Responden	5-30

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Grafik <i>Chi Square</i>	2-14
2.2	Teknik Sampling	2-16
2.3	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	2-31
3.1	Metodologi penelitian	3-1
5.1	Grafik <i>Chi Square</i> Pengujian I	5-2
5.2	Grafik <i>Chi Square</i> Pengujian VIII	5-4
5.3	Grafik <i>Row and Column Scores</i>	5-12
5.4	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	5-18
5.5	Diagram <i>Piechart</i> Jenis Kelamin Responden	5-27
5.6	Diagram <i>Piechart</i> Usia Responden	5-28
5.7	Diagram <i>Piechart</i> Asal Tempat Tinggal Responden	5-29
5.8	Diagram <i>Piechart</i> Pekerjaan Responden	5-29
5.9	Diagram <i>Piechart</i> Penghasilan Responden	5-30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Tabel Nilai <i>Chi Square</i>	L1-1
1	Tabel Kurva Normal	L1-2
1	Tabel Nilai Kritik Koefisien Korelasi Peringkat Spearman	L1-3
2	Kuesioner Pendahuluan	L2-1
2	Kuesioner Penelitian	L2-3
3	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian I	L3-1
3	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian II	L3-2
3	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian III	L3-3
3	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian IV	L3-4
3	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian V	L3-5
3	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian VI	L3-6
3	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian VII	L3-7
3	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan Pengujian VIII	L3-8
4	Hasil Pengolahan SPSS CA	L4-1
5	Data Mentah	L5-1
6	Data mentah Tingkat Kepentingan	L6-1
7	Data mentah Tingkat Kepuasan	L7-1
8	Data Peringkat dari Toko sparepart X	L8-1
8	Data Peringkat dari Toko sparepart Sumber Motor II	L8-5
9	Perhitungan Jarak Peringkat CA	L9-1