

ABSTRAK

Tomodachi Cafe merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa / *service*. Pada penyusunan Tugas Akhir ini, Tomodachi Cafe yang diamati adalah Tomodachi Cafe yang terletak di jalan Rajiman, Bandung. Penelitian ini dilakukan karena Tomodachi Cafe Dr Rajiman yang merupakan salah satu cafe yang cukup terkenal di Bandung yang pada akhir- akhir ini kurang diminati oleh konsumen karena banyaknya cafe – cafe lain yang lebih baik dalam memberikan pelayanan sehingga Tomodachi Cafe Dr Rajiman kalah bersaing dengan cafe – cafe pesaing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja dari Tomodachi Café Dr Rajiman, untuk mengetahui posisi Tomodachi Cafe Dr Rajiman dalam persaingannya dengan cafe & resto lainnya, dan untuk dapat memberikan usulan kepada Tomodachi Cafe Dr Rajiman dalam meningkatkan *Perceived Quality* dari Tomodachi Cafe tersebut sehingga dapat bersaing dengan cafe lainnya di Bandung

Model yang digunakan dalam pengolahan data adalah dengan menggunakan uji hipotesis ketidakpuasan, *Importance Performance Analysis 4*, *Correspondence Analysis*, *Based Rank On Orders*, dan *Importance Performance Analysis 6*.

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, dimana kuesioner yang dikumpulkan sebanyak 100 responden, dengan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive dan simple random sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat diketahui bahwa persepsi konsumen atas Tomodachi Cafe Dr Rajiman masih kurang baik apabila dibandingkan dengan café – café pesaingnya, dimana dari 32 atribut yang diuji terdapat 25 atribut yang belum dapat memuaskan konsumen. Selain itu, dari 32 atribut tersebut, terdapat 22 atribut yang terletak pada daerah mutlak tertinggal, 4 atribut pada daerah bersaing, dan hanya terdapat 6 atribut yang berada pada daerah mutlak unggul. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan kinerja pada beberapa atribut tersebut sehingga dapat memuaskan konsumen yang datang ke Tomodachi Cafe Dr Rajiman.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilakukan penentuan target yang bertujuan untuk menyamai harapan konsumen sebanyak 11 atribut, target untuk melebihi pesaing sebanyak 2 atribut, dan target yang perlu dipertahankan ada 1 buah atribut. Berdasarkan target – target tersebut maka penulis dapat memberikan beberapa usulan untuk Tomodachi Cafe Dr Rajiman antara lain adalah mengatur cara parkir mobil, menambah menu – menu pada Tomodachi Cafe Dr Rajiman dan adanya menu – menu spesial pada hari – hari *weekend* atau hari libur nasional, adanya pegawai yang hanya bertugas menyambut konsumen yang baru datang.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
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	1 - 5
1.4 Perumusan Masalah	1 - 5
1.5 Tujuan Penelitian	1 - 6
1.6 Sistematika Penulisan	1 - 6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian kualitas	2 - 1
2.2 Perspektif Terhadap Kualitas	2 - 2
2.3 Ekuitas Merk (<i>Brand Equity</i>)	2 - 4
2.4 Kesadaran Merek (<i>Brand Awareness</i>)	2 - 5
2.5 Pengertian <i>Perceived Quality</i>	2 - 7
2.6 Manfaat <i>Perceived Quality</i>	2 - 8
2.7 Membangun <i>Perceived Quality</i> Yang Kuat	2 - 9
2.8 Dimensi <i>Perceived Quality</i> untuk konteks Jasa	2 - 10
2.9 Pengujian Validitas dan Realibilitas Data.....	2 - 11
2.10 Skala Pengukuran.....	2 - 16
2.11 Teknik Pengumpulan Data.....	2 - 20

2.12 Teknik Sampling	2 - 23
2.13 Perhitungan Jumlah Sampel yang Diperlukan	2 - 25
2.14 Uji Hipotesis	2 - 27
2.15 Kepuasan Pelanggan	2 - 31
2.16 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	2 - 32
2.16.1 <i>Importance Performance Analysis</i> 4 (IPA 4).....	2 - 32
2.16.2 <i>Importance Performance Analysis</i> 6 kuadran	2 - 35
2.17 <i>Based On Rank Orders</i>	2 - 36
2.18 <i>Correspondance Analysis</i> (CA)	2 – 37

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Pendahuluan	3 - 1
3.2 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3 - 1
3.3 Identifikasi Masalah	3 - 5
3.4 Pembatasan Masalah	3 - 5
3.5 Perumusan Masalah	3 - 6
3.6 Tujuan Penelitian	3 - 6
3.7 Tinjauan Pustaka	3 - 6
3.8 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3 - 7
3.9 Penyusunan Kuesioner	3 - 8
3.10 Validasi Kuesioner (Validasi Konstruk)	3 - 10
3.11 Penentuan Teknik Sampling	3 - 11
3.12 Penyebaran Kuesioner Awal	3 - 11
3.13 Uji Validitas	3 - 11
3.14 Uji Reliabilitas	3 - 11
3.15 Penentuan Ukuran Sampel	3 - 12
3.16 Penyebaran Kuesioner Sisa	3 - 13
3.17 Pengolahan Data	3 - 13
3.18 Analisis.....	3 - 15
3.19 Usulan	3 - 15
3.20 Kesimpulan dan Saran	3 - 16

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan.....	4 - 1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4 - 1
4.1.2 Struktur Organisasi Tomodachi Cafe.....	4 - 2
4.2 Penelitian Pendahuluan	4 - 3
4.3 Penyusunan Kuesioner	4 - 3
4.4 Penentuan Teknik Sampling	4 - 3
4.5 Penentuan Ukuran Sampel	4 - 4
4.6 Pengumpulan Data Penelitian	4 - 4

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Variabel Penelitian	5 - 1
5.2 Validitas Konstruksi / Validitas Internal.....	5 - 1
5.3 Penyebaran Kuesioner Uji Coba	5 - 1
5.4 Pengolahan Data.....	5 - 2
5.4.1 Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	5 - 2
5.4.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	5 - 3
5.4.3 Pengolahan Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5 - 3
5.4.4 Pengolahan IPA 4 (<i>Importance Performance Analysis</i> 4) ..	5 - 24
5.4.5 Pengolahan <i>Correspondance Analysis</i>	5 - 30
5.4.6 Perhitungan <i>Based on Rank Order</i>	5 - 32
5.4.7 Pengolahan IPA 6 (<i>Importance Performance Analysis</i> 6) ..	5 - 33
5.5 Penentuan Target.....	5 - 44
5.6 Usulan	5 - 47

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6 - 1
6.2 Saran.....	6 - 3
6.2.1 Saran Untuk Tomodachi Cafe.....	6 - 3
6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	6 - 3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Cafe & Resto yang pertama kali di ingat Responden (<i>Top of Mind</i>)	1 – 3
1.2	Cafe & Resto yang menjadi <i>Brand Recall</i>	1 – 3
1.3	<i>Brand Recognition</i> Tomodachi Café	1 – 4
1.4	Media yang Digunakan Dalam Mengenalkan Tomodachi Café	1 – 5
2.1	Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu berdasarkan Metode Issac dan Michael	2 – 26
3.1	Variabel Penelitian	3 – 7
3.2	Penjelasan Jawaban Kuesioner Bagian I	3 – 9
3.3	Penjelasan Jawaban Kuesioner Bagian II	3 – 9
3.4	Penjelasan Jawaban Kuesioner Bagian III	3 – 10
5.1	Hasil Pengujian Validitas	5 – 2
5.2	Hasil Pengujian Ketidakpuasan	5 – 5
5.3	Nilai Rata – rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	5 – 25
5.4	Prioritas Perbaikan kinerja berdasarkan IPA 4	5 – 29
5.5	Urutan Peringkat Cafe Hasil Grafik <i>Correspondance</i> <i>Analysis</i>	5 – 31
5.6	<i>Based on Rank Order</i> Pernyataan 18	5 – 32
5.7	Hasil Perhitungan <i>Based On Rank Order</i>	5 – 33
5.8	<i>Importance Performance Analysis</i> 6	5 – 36
5.9	Penentuan Target	5 – 46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep <i>Brand Equity</i>	2 – 5
2.2	Piramida <i>Brand Awareness</i>	2 – 6
2.3	Nilai <i>Perceived Quality</i>	2 – 8
2.4	Teknik Sampling	2 – 23
2.5	Konsep Kepuasan Pelanggan	2 – 32
2.6	<i>Importance Performance Analysis</i> 4 Kuadran	2 – 33
2.7	<i>Importance Performance Analysis</i> 6 Kuadran	2 – 35
3.1	<i>FlowChart</i> Metodologi Penelitian	3 – 2
3.2	Grafik IPA	3 – 4
4.1	Struktur Organisasi Tomodachi Cafe Pusat	4 – 2
4.2	Struktur Organisasi Tomodachi Cafe Dr Rajiman	4 - 2
5.1	Wilayah Kritis	5 – 4
5.2	Tipe Kursi dan Meja makan (1)	5 – 7
5.3	Tipe Kursi dan Meja makan (2)	5 – 9
5.4	Tipe Kursi dan Meja makan (3)	5 – 9
5.5	Area Parkir Tomodachi Cafe (1)	5 – 10
5.6	Area Parkir Tomodachi Cafe (2)	5 – 10
5.7	Area Makan <i>Smooking</i> (1)	5 – 11
5.8	Area Makan <i>No Smooking</i> (2)	5 – 11
5.9	Profil menu makanan	5 – 13
5.10	Profil menu minuman	5 – 13
5.11	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> 4 (IPA 4)	5 – 28
5.12	Grafik <i>Correspondance Analysis</i>	5 – 30
5.13	Grafik <i>Based on Rank Order Normal Baku Z</i>	5 – 32
5.14	Usulan Cara Parkir di Tomodachi Cafe	5 – 48
5.15	Kursi dan Meja makan usulan	5 – 50
5.16	Hiasan (1)	5 – 50
5.17	Hiasan (2)	5 – 50

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	L1 – 1
2	Kuesioner Penelitian	L1 – 2
3	Bilangan Random	L2 – 1
4	Data Mentah	L2 – 3
5	Hasil Pengolahan SPSS	L3 – 1
6	Hasil Pengolahan <i>Based On Rank Order</i>	L3 – 18
7	Tabel Uji Normal	L4 – 1
8	Tabel Bilangan Random	L4 – 2
9	Komentar Seminar Judul	L5 – 1
10	Uji Validitas Konstruk	L5 – 5
11	Komentar Seminar Isi	L5 – 8
12	Komentar Sidang Akhir	L5 – 12