

ABSTRAK

Counter aksesoris Stroberi Bandung Indah Plaza didirikan pada Desember 2006 hingga sampai sekarang. Stroberi adalah *counter* aksesoris yang menjual bermacam-macam aksesoris wanita, seperti ikat rambut, sarung *handphone*, tas, dan sebagainya. Dari mulai berdirinya Stroberi pada Desember 2006 hingga Desember 2007 diketahui bahwa omzet penjualan Stroberi menurun hingga mencapai $\pm 20\%$, sehingga target penjualan yang telah ditetapkan tidak tercapai.

Penelitian ini, digunakan konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*). Metode-metode yang digunakan dalam pengolahan datanya adalah metode uji hipotesis rata-rata, *Correspondence Analysis* (CA), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) 4 kuadran dan 6 kuadran. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kuesioner penelitian. Hasil kuesioner pendahuluan menunjukkan bahwa *counter* aksesoris yang menjadi pesaing utama Stroberi adalah Bunga dan Heart Warmer. Penyebaran kuesioner tersebut diberikan kepada responden yang pernah mengunjungi dan mengetahui Bunga dan Heart Warmer, serta merupakan konsumen Stroberi. Teknik sampling yang digunakan untuk penyebaran kuesioner pendahuluan dan penelitian adalah dengan *Purposive Sampling*.

Dari hasil selisih antara rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat diketahui bahwa seluruh variabel menyatakan bahwa konsumen masih belum merasa puas. *Correspondence Analysis* (CA) menghasilkan ranking dari setiap variabel penelitian, yang mana Stroberi dapat mengetahui posisi setiap variabel dibandingkan Bunga dan Heart Warmer. Sedangkan *Importance Performance Analysis* 4 kuadran dapat diketahui perbandingan *performance* (kinerja suatu merek produk (Stroberi)) dengan *importance* (harapan responden yang terkait dengan variabel yang diteliti). Dari hasil *Correspondence Analysis* (CA) dan *Importance Performance Analysis* 4 kuadran tersebut dapat dibentuk *Importance Performance Analysis* 6 kuadran.

Stroberi mengutamakan menjual bermacam-macam aksesoris rambut, aksesoris *handphone* dan anting-anting dengan harga antara Rp 10.000,00 - 30.000,000. Usulan yang diberikan untuk Stroberi agar dapat bersaing dengan pesaingnya didasarkan dari hasil pengolahan data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* 6 Kuadran dengan memperhatikan target pasar dan *positioning*. Usulan tersebut seperti memberikan pelatihan kepada pegawai, menambah fasilitas pelayanan yang belum ada (fasilitas debit, kamera tersembunyi), merubah tata letak kasir, dan sebagainya.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penulisan	1-4

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran	2-1
2.1.1 Definisi Pemasaran	2-1
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	2-1
2.2 Segmentasi	2-5
2.2.1 Segmentasi Pasar dalam Manajemen Pemasaran.....	2-6
2.2.2 Perilaku dalam Demografi	2-8
2.3 Targeting	2-10
2.4 Positioning	2-10
2.5 Cochran Q Test	2-12
2.6 Pengujian Hipotesis Ketidakpuasan.....	2-14
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> 4 Kuadran	2-15
2.8 <i>Correspondence Analysis</i>	2-16

2.9	<i>Importance Performance Analysis</i> 6 Kuadran	2-17
2.10	Teknik Pengumpulan Data	2-18
2.11	Skala Pengukuran.....	2-21
2.12	Populasi dan Sampel	2-23
2.12.1	Populasi.....	2-23
2.12.2	Sampel.....	2-23
2.13	Penentuan Ukuran Sampel	2-24
2.14	Teknik Sampling	2-25
2.15	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-27
2.15.1	Validitas Instrumen.....	2-27
2.15.2	Reliabilitas Instrumen	2-29

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	<i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Keterangan dari Flow Chart.....	3-4
3.2.1	Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.2.2	Identifikasi Masalah.....	3-5
3.2.3	Pembatasan Masalah.....	3-5
3.2.4	Perumusan Masalah	3-5
3.2.5	Tinjauan Pustaka.....	3-6
3.2.6	Penentuan Populasi	3-6
3.2.7	Penyusunan Kuesioner	3-7
3.2.8	Validasi Konstruksi.....	3-9
3.2.9	Penyebaran Kuesioner Penelitian Awal.....	3-10
3.2.10	Penentuan Populasi, Jumlah Sampel dan Teknik Sampling	3-12
3.2.11	Penyebaran Kuesioner Penelitian Akhir	3-13
3.2.12	Pemeriksaan Kuesioner Penelitian Akhir	3-13
3.2.13	Pengolahan Data	3-13
3.2.14	Analisis	3-18
3.2.15	Kesimpulan dan Saran	3-18

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Pengumpulan Data Objek Penelitian	4-1
4.1.1	Sejarah Umum Perusahaan	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi	4-3
4.1.3	<i>Job Description</i>	4-4
4.2	Gambar Denah <i>Counter</i> Aksesoris di Mall Bandung Indah Plaza.....	4-4
4.3	Deskripsi Objek Penelitian	4-5
4.4	Data Kuesioner Pendahuluan	4-11
4.4.1	Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan	4-11
4.4.2	Data Pesaing	4-12
4.4.3	Jenis dan Penyanyi (group musik)	4-13
4.4.4	Trend	4-13
4.5	Penentuan Ukuran Jumlah Sampel	4-14
4.6	Kuesioner Penelitian	4-15
4.6.1	Profil Responden (Kuesioner Bagian Pertama)	4-16
4.6.2	Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	4-29

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Pengolahan Data	5-1
5.1.1	Variabel Penelitian.....	5-1
5.1.2	Pengujian Validitas Konstruksi	5-2
5.1.3	Penyebaran Kuesioner Penelitian Awal Terhadap 30 Konsumen	5-3
5.1.4	Uji Validitas Eksternal Kuesioner Penelitian Awal Terhadap 30 Konsumen	5-3
5.1.4.1	Uji Validitas Harapan Konsumen	5-4
5.1.4.2	Uji Validitas Performansi Stroberi	5-5
5.1.5	Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Awal Terhadap 30 Responden	5-6
5.1.5.1	Uji Reliabilitas Harapan Responden	5-7
5.1.5.2	Uji Reliabilitas Performansi Stroberi	5-7
5.1.6	Pengolahan Data Uji Hipotesis Rata-rata	5-8

5.1.7	Pengolahan Data Tingkat Kepentingan dan Performansi Stroberi (<i>Importance Performance Analysis</i> Kuadran 4)	5-10
5.1.8	Ranking	5-13
5.1.9	Prioritas Perbaikan Kinerja Menggunakan Analisis Tingkat Kepentingan dan Performansi (<i>Importance Performance Analysis</i> 6 kuadran)	5-14
5.2	Analisis	5-23
5.2.1	Analisis <i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	5-23
5.2.2	Analisis Kepuasan Konsumen	5-25
5.2.3	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> 4 Kuadran	5-25
5.2.4	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> 6 Kuadran	5-27
5.2.5	Analisis Penentuan Target Prioritas Perbaikan	5-29
5.3	Usulan	5-34
5.3.1	Usulan Kelompok 1 (Area Prioritas Perbaikan)	5-34
5.3.2	Usulan Kelompok 2 (Area Persaingan)	5-38
5.3.3	Usulan Kelompok 3 (Area keunggulan Kompetitif)	5-43

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	6-1
6.1.1	Faktor-faktor yang Dianggap Penting Konsumen dalam Memilih <i>Counter</i> Aksesoris di Bandung Indah Plaza.....	6-1
6.1.2	Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Stroberi.....	6-2
6.1.3	Kelebihan dan Kelemahan yang Dimiliki oleh <i>Counter</i> Stroberi Dibandingkan Dengan <i>Counter</i> Lainnya	6-2
6.1.4	Upaya-upaya yang Dapat Dilakukan oleh <i>Counter</i> Stroberi agar Dapat Mengungguli <i>Counter-counter</i> Lain	6-3
6.2	Saran	6-6

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Kelas Sosial dan Penghasilan di Kota Metropolitan	2-9
3.1	Pengelompokan Variabel Penelitian dalam 7P	3-8
4.1	Persentase Tingkat Kepentingan	4-11
4.2	Data Pesaing	4-12
4.3	Jenis dan Penyanyi	4-13
4.4	Trend	4-13
4.5	Jenis Kelamin	4-16
4.6	Usia	4-17
4.7	Pekerjaan	4-18
4.8	Penghasilan Bagi yang Telah Bekerja	4-19
4.9	Penghasilan Bagi yang Belum Bekerja	4-20
4.10	Frekuensi Datang ke <i>Counter</i> Stroberi	4-21
4.11	Jumlah Uang yang Dibelanjakan	4-22
4.12	Barang yang Sering Dibeli	4-23
4.13	Daerah Tempat Tinggal	4-24
4.14	Mengetahui <i>Counter</i> Stroberi	4-25
4.15	Tujuan ke <i>Counter</i> Stroberi	4-26
4.16	Jenis Musik dan Grup Musik	4-27
4.17	Trend yang Cocok	4-29
4.18	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	4-30
5.1	Variabel Penelitian	5-1
5.1	Variabel Penelitian (Lanjutan)	5-2
5.2	Uji Validitas Harapan Konsumen (Terhadap 30 Konsumen)	5-4
5.3	Uji Validitas Performansi Stroberi (Terhadap 30 Konsumen)	5-5
5.3	Uji Validitas Performansi Stroberi (Terhadap 30 Konsumen) (Lanjutan)	5-6
5.4	Uji Reliabilitas Harapan Konsumen (Terhadap 30 Konsumen)	5-7

5.5	Uji Reliabilitas Performansi Stroberi (Terhadap 30 Konsumen)	5-7
5.6	Uji Hipotesis Rata-rata untuk setiap atribut	5-9
5.6	Uji Hipotesis Rata-rata untuk setiap atribut (lanjutan)	5-10
5.7	Nilai Rata-rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	5-10
5.7	Nilai Rata-rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> (lanjutan)	5-11
5.8	Prioritas Perbaikan Kinerja Menggunakan Analisis Tingkat Kepentingan dan Performansi (IPA 4 kuadran)	5-12
5.9	Nilai Bobot dari Setiap <i>Counter</i> Aksesoris	5-13
5.10	<i>Ranking</i> dari <i>Counter</i> Aksesoris Untuk Setiap Atribut	5-15
5.11	IPA 6 Kuadran	5-19
5.12	Analisis Keunggulan Setiap <i>Counter</i> Aksesoris	5-22
5.13	Target Prioritas Perbaikan untuk Setiap Atribut	5-32
5.13	Target Prioritas Perbaikan untuk Setiap Atribut (lanjutan)	5-33

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	<i>Importance Performance Analysis</i> 4 Kuadran	2-15
2.2	<i>Importance Performance Analysis</i> 6 Kuadran	2-17
2.3	Teknik Sampling	2-25
3.1	Diagram Metodologi Penelitian	3-1
3.1	Diagram Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-2
3.1	Diagram Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-3
3.1	Diagram Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-4
3.2	Daerah Arah Vektor Positif dan Negatif	3-15
3.3	Ranking Untuk Daerah Positif dan Negatif	3-17
4.1	Struktur Organisasi	4-3
4.2	Denah <i>Counter</i> Aksesoris Lantai 2	4-4
4.3	Denah <i>Counter</i> Aksesoris Lantai 3	4-5
4.4	Jenis Kelamin	4-16
4.5	Usia	4-17
4.6	Pekerjaan	4-18
4.7	Penghasilan Bagi yang Telah Bekerja	4-19
4.8	Penghasilan Bagi yang Belum Bekerja	4-20
4.9	Frekuensi Datang ke <i>Counter</i> Stroberi	4- 21
4.10	Jumlah Uang yang Dibelanjakan	4-22
4.11	Barang yang Sering Dibeli	4-23
4.12	Daerah Tempat Tinggal	4-24
4.13	Mengetahui <i>Counter</i> Stroberi	4-25
4.14	Tujuan ke <i>Counter</i> Stroberi	4-26
4.15	Jenis Musik dan Grup Musik	4-27
4.16	Trend yang Cocok	4-29
5.1	Uji Hipotesis Rata-rata	5-9
5.2	Diagram IPA 4 Kuadran	5-11

5.3	Hasil dari Pengolahan <i>Corespondence Analysis</i>	5-14
5.4	Daerah Arah Vektor Positif dan Negatif	5-16
5.5	Ranking Untuk Daerah Positif dan Negatif	5-18
5.6	Usulan Pin Untuk Merchandise	5-35
5.7	Letak Kasir Saat Ini	5-42
5.8	Letak Kasir Usulan	5-43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
2.2	Kuesioner Pendahuluan	L1-1
2.3	Kuesioner Penelitian	L1-3
2.1	Data Mentah Kuesioner Uji Coba (30 responden)	L2-1
2.2	Data Mentah Kuesioner Penelitian (100 responden)	L2-3
3.1	Olah Data SPSS Validitas	L3-1
3.2	Olah Data SPSS Reliabilitas	L3-3
4.1	Olah Data Correspondence Analysis	L4-1
5.1	Validasi Konstruk	L5-1
6.1	Deskripsi Struktur Organisasi	L6-1
7.1	Tabel Chi Square	L7-1