ABSTRAK

Tulip Home merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yang menyewakan kamar kost untuk masyarakat yang ingin menetap di kota Bandung dalam jangka waktu tertentu. Saat ini, persentase kamar kosong di Tulip Home hampir mencapai 50 % dan semakin banyaknya jumlah usaha tempat kost di kota Bandung mendorong untuk dilakukannya penelitian. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan persepsi kualitas Tulip Home di mata masyarakat dengan cara memberikan usulan sehingga Tulip Home dapat bersaing dengan tempat kost lainnya di lokasi sekitar Universitas Kristen Maranatha (UKM) dan dapat meningkatkan tingkat hunian.

Untuk pengumpulan data, kuesioner dibagi menjadi 3 tahap, yaitu : kuesioner pendahuluan, kuesioner penelitian awal, dan kuesioner penelitian lanjutan. Jumlah yang dibagikan kepada responden untuk masing-masing kuesioner adalah 30 untuk kuesioner pendahuluan, 30 untuk kuesioner penelitian awal, dan 120 untuk kuesioner penelitian lanjutan, dimana teknik sampling yang digunakan untuk penyebaran kuesioner adalah *sampling purposive*.

Untuk pengolahan data, metode yang digunakan adalah Uji Hipotesis Ketidakpuasan untuk mengukur kepuasan konsumen, *Importance Performance Analysis* 4 (IPA 4) untuk mengetahui variabel mana yang berada di kuadran I (*Maintain Performance*), II (*Focus Improvement Effort Here*), III (*Medium Low Priority*), dan IV (*Reduce Emphasis*), Peta Posisi (*Correspondence Analysis* / CA) untuk mengetahui posisi dari objek dan atribut yang diteliti terhadap pesaing dan *Importance Performance Analysis* 6 (IPA 6) yang bertujuan untuk mengetahui variabel yang tertinggal, bersaing, dan unggul.

Hasil pengolahan data dengan Uji Hipotesis Ketidakpuasan menunjukkan terdapat 23 variabel dimana responden tidak puas, hasil IPA 4 menunjukkan 9 variabel di kuadran I dan 9 variabel di kuadran II, dimana untuk kuadran II dibutuhkan prioritas perbaikan, hasil CA menunjukkan 19 variabel Tulip Home di daerah positif (+) dan 16 variabel di daerah negatif (-), dan hasil IPA 6 menunjukkan 16 variabel tertinggal, 10 variabel bersaing, dan 9 variabel unggul.

Pengembangan usulan yang diberikan dibagi menjadi dua, yaitu 23 usulan untuk menyamai harapan konsumen dan 1 usulan untuk melebihi pesaing. Dari usulan untuk menyamai harapan konsumen, terdapat 9 atribut yang mendapat prioritas perbaikan, yaitu : Tulip Home sebaiknya menyediakan fasilitas hiburan, menyediakan fasilitas air minum, pemilik kost sebaiknya sering berkunjung untuk memantau keadaan kost dan memberikan wewenang kepada pengelola kost untuk memanggil teknisi memperbaiki fasilitas kost yang rusak, pemilik kost sebaiknya memberikan pengarahan kepada satpam kost untuk berpartoli sambil bersosialisasi, pemilik kost sebaiknya menegur dan memberi sanksi kepada pengelola kost bila pulang sebelum waktunya, membuat papan pemberitahuan, menyediakan peralatan masak yang lebih lengkap, pemilik kost sebaiknya bersikap tegas dan menegur satpam kost untuk tanggap, fokus, dan tidak tertidur jika sedang menjalankan tugasnya, dan pemilik kost sebaiknya memberikan penjelasan untuk setiap fasilitas Tulip Home secara detail kepada pengelola kost.

DAFTAR ISI

COVER……i
LEMBAR PENGESAHAN…….. ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI…….iii
ABSTRAK……....iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH…… v
DAFTAR ISI…… vii
DAFTAR TABEL…….xi
DAFTAR GAMBAR…… xii
DAFTAR LAMPIRAN…….xiv
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah…….1-1
1.2 Identifikasi Masalah……...1-2
1.3 Pembatasan Masalah……..1-4
1.4 Perumusan Masalah……... 1-5
1.5 Tujuan Penelitian……... 1-5
1.6 Sistematika Penulisan…… 1-5

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Definisi Kualitas…… 2-1
2.2 Perspektif Terhadap Kualitas……2-1
2.3 Ekuitas Merk (*Brand Equity*)……2-3
2.4 Kesadaran Merk (*Brand Awareness*)……2-4
2.5 Definisi *Perceived Quality*……..2-5
2.5.1 Dimensi *Perceived Quality* Dalam Konteks Jasa……2-7
2.5.2 Pengukuran dan Analisis *Perceived Quality*……...2-9
2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data……..2-9
2.6.1 Validitas Instrumen……2-9
2.6.2 Reliabilitas Instrumen……2-10
2.7 Skala Pengukuran……...2-12

2.7.1 Jenis-Jenis Skala Pengukuran…… 2-13
2.7.2 Tipe Skala Pengukuran……... 2-14
2.8 Teknik Pengumpulan Data…….2-16
2.9 Teknik Sampling……2-19
2.10 Perhitungan Jumlah Sampel Penelitian……2-21
2.11 Teknik Pengujian Hipotesis……2-22
2.11.1 Pengujian Hipotesis Dua Populasi……2-25
2.12 *Importance Performance Analysis* (IPA)……2-25
2.12.1 *Importance Performance Analysis* 4 (IPA 4)……2-26
2.12.2 *Importance Performance Analysis* 6 (IPA 6)……2-27
2.13 *Correspondence Analysis* (CA)……2-28
2.13.1 Kelebihan dan Kelemahan *Correspondence Analysis* (CA)…….2-28
2.13.2 Hasil dan Analisis *Correspondence Analysis* (CA)……..2-29
2.13.3 Pengolahan *Correspondence Analysis* (CA)…….2-29
2.13.4 Penentuan Ranking Untuk Wilayah Positif dan Negatif Pada *Correspondence Analysis* (CA)…….2-30

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……..3-6
3.5 Perumusan Masalah……... 3-7
3.6 Tujuan Penelitian……... 3-7
3.7 Tinjauan Pustaka……3-7
3.8 Penentuan Metode Penelitian…….3-7
3.9 Penentuan Variabel Penelitian……... 3-8
3.10 Identifikasi Variabel Penelitian……....3-8
3.11 Pembuatan Kuesioner Awal…….3-9
3.12 Validasi Konstruk…… 3-10
3.13 Penentuan Jumlah Sampel……... 3-12

3.14 Penentuan Teknik Sampling…… 3-12
3.15 Penyebaran Kuesioner Awal……3-12
3.16 Uji Validitas……3-13
3.17 Uji Reliabilitas……. 3-13
3.18 Penentuan Jumlah Sampel……... 3-13
3.19 Penyebaran Kuesioner Lanjutan……... 3-15
3.20 Pengolahan Data…….. 3-15
3.21 Analisis…….3-18
3.22 Usulan…….. 3-18
3.23 Kesimpulan dan Saran……..3-18

BAB 4 PENGUMPULAN DATA
4.1 Data Umum Perusahaan…….4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Tulip Home……...4-1
4.1.2 Struktur Organisasi Tulip Home…….4-2
4.2 Pengumpulan Data Penelitian……4-3

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS
5.1 Pengolahan Data…… 5-1
5.1.1 Uji Validitas Kuesioner Penelitian Awal (30 Kuesioner)……...5-1
5.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Awal (30 Kuesioner)……... 5-3
5.1.2.1 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Awal (30 Kuesioner)……5-3
5.1.2.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Awal (30 Kuesioner)……... 5-3
5.1.3 Uji Validitas Kuesioner Penelitian Lanjutan (120 Kuesioner)…....5-4
5.1.4 Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Lanjutan (120 Kuesioner)…5-5
5.1.4.1 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Lanjutan (120 Kuesioner) 5-5
5.1.4.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Lanjutan (120 Kuesioner)…….5-6
5.1.5 Uji Hipotesis Ketidakpuasan……...5-6
5.1.6 Pengolahan Data Dengan Menggunakan IPA 4 (*Importance Performance Analysis* 4)…….5-24
5.1.7 Pengolahan Data Dengan Menggunakan Peta Posisi /

Correspondence Analysis (CA)……...5-28
5.1.8 Pengolahan Data Dengan Menggunakan IPA 6 (*Importance Performance Analysis* 6)…….5-32
5.2 Penentuan Prioritas Target……5-38
5.3 Pengembangan Usulan……...5-41

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN
6.1 Kesimpulan…… 6-1
6.2 Saran…….. 6-4

DAFTAR PUSTAKA……... xv
LAMPIRAN
KOMENTAR DOSEN PENGUJI
DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Tempat Kost yang menjadi *Top of Mind* responden	1-2
1.2	Tempat Kost yang menjadi *Brand Recall* responden	1-3
1.3	*Brand Recognition* Tulip Home	1-4
1.4	Media Promosi Tulip Home	1-4
3.1	Variabel Penelitian	3-8
3.2	Skala Likert Harapan Responden	3-9
3.3	Skala Likert Kepuasan Responden	3-10
3.4	Skala Ranking	3-10
3.5	Hasil Validasi Konstruk	3-11
5.1	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Awal	5-1
5.2	Hasil Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan Awal	5-3
5.3	Hasil Pengujian Reliabilitas Tingkat Kinerja Awal	5-3
5.4	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kuesioner Penelitian Lanjutan	5-4
5.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan Lanjutan	5-6
5.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Tingkat Kinerja Lanjutan	5-6
5.7	Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-9
5.8	Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Tulip Home	5-24
5.9	Prioritas Perbaikan Kinerja Tulip Home Dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis* 4 (IPA 4)	5-26
5.10	Rangkuman Hasil Peta Posisi	5-31
5.11	*Importance Performance Analysis* 6 (IPA 6)	5-33
5.12	Perbandingan Luas Kamar Kost	5-38
5.13	Penentuan Target Untuk Setiap Variabel	5-39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep *Brand Equity*	2-4
2.2	Piramida *Brand Awareness*	2-4
2.3	Nilai *Perceived Quality*	2-7
2.4	Teknik Sampling	2-19
2.5	*Importance Performance Analysis* 4	2-26
2.6	*Importance Performance Analysis* 6	2-28
3.1	Metodologi Penelitian	3-2
4.1	Struktur Organisasi Tulip Home	4-2
5.1	Wilayah Kritis	5-7
5.2	Wilayah Kritis Uji Hipotesis Ketidakpuasan Atribut 1	5-8
5.3	Bentuk Bangunan Tulip Home (Tampak Depan)	5-10
5.4	Bentuk Bangunan Tulip Home (Tampak Samping)	5-10
5.5	Keleluasaan Kamar Kost Tulip Home	5-12
5.6	Keleluasaan Kamar Mandi Tulip Home	5-12
5.7	Kenyamanan Meja dan Kursi di Dalam Kamar Kost	5-13
5.8	Keleluasaan Lemari Pakaian di Dalam Kamar Kost	5-14
5.9	Ventilasi Udara di Dalam Kamar Kost	5-15
5.10	Jendela di Dalam Kamar Kost	5-15
5.11	Alat Untuk Memasak Makanan	5-16
5.12	Kompor Masak	5-16
5.13	Fasilitas Peralatan Mandi Tulip Home	5-17
5.14	IPA 4 (*Importance Performance Analysis 4*)	5-25
5.15	*Row Scores*	5-28
5.16	*Column Scores*	5-29
5.17	Peta Posisi (*Correspondence Analysis*)	5-30
5.18	Papan Pemberitahuan	5-43
5.19	*Layout* Usulan Dalam Kamar (Sudut Pandang I)	5-44

5.20	*Layout* Usulan Dalam Kamar (Sudut Pandang II)	5-45
5.21	*Layout* Usulan Dalam Kamar (Sudut Pandang III)	5-45
5.22	*Layout* Usulan Dalam Kamar (Sudut Pandang IV)	5-46
5.23	Penambahan Aksesoris Pada Tulip Home (Tampak Samping)	5-47
5.24	Penambahan Aksesoris Pada Tulip Home (Tampak Depan)	5-47
5.25	Kamar Mandi Usulan	5-49
5.26	Meja Usulan Dalam Kamar Kost	5-50
5.27	Kursi Usulan Dalam Kamar Kost	5-50
5.28	*Exhaust Fan*	5-50
5.29	Lemari Usulan	5-51
5.30	Sofa Usulan di Ruang Tamu	5-52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan	L1-1
2	Kuesioner Penelitian Awal	L1-3
3	Kuesioner Penelitian Lanjutan	L1-7
4	Data Mentah Tingkat Kepentingan Kuesioner Penelitian Awal	L2-1
5	Data Mentah Tingkat Kinerja Kuesioner Penelitian Awal	L2-2
6	Data Mentah Tingkat Kepentingan Kuesioner Penelitian Lanjutan	L2-3
7	Data Mentah Tingkat Kinerja Kuesioner Penelitian Lanjutan	L2-7
8	Data Mentah Ranking	L2-11
9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan (120 Responden)	L3-1
10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja (120 Responden)	L3-3
11	Hasil Pengolahan *Correspondence Analysis* (CA)	L3-5
12	Komentar Seminar Proposal	L4-1
13	Uji Validitas Konstruk	L4-5
14	Tabel Uji Normal	L4-11
15	Komentar Seminar Isi	L4-12
16	Komentar Sidang Akhir	L4-16