

ABSTRAK

Akhir-akhir ini, salah satu jenis bisnis yang pasti akan laris di kota Bandung tentunya adalah bisnis dalam bidang makanan. Hal ini dapat terlihat dengan semakin banyaknya restoran–restoran yang ada di kota Bandung, baik restoran yang sudah lama berdiri ataupun restoran–restoran baru. Karena bisnis tersebut sangat marak, maka persaingan yang ada pun semakin ketat. Maka setiap pengusaha haruslah dapat menerapkan strategi–strategi yang tepat agar dapat memenangkan persaingan. Hal tersebut pulalah yang sedang dialami oleh restoran Spring Heaven.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi apa yang cocok bagi restoran Spring Heaven agar dapat meningkatkan penjualan. Dalam melakukan penyusunan untuk variabel pada kuesioner, dilakukan berdasarkan *marketing mix* (7P), dan penyusunan kisi-kisi wawancara dilakukan berdasarkan rantai nilai porter. Lalu pada bagian pengolahan data digunakan metode *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT), *Segmentation Targetting* dan *Positioning*, *Correspondence Analysis* (CA), dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak 120 lembar, 40 lembar di restoran Spring Heaven, 80 lembar sisanya di restoran pesaing, yaitu Duck King dan Eastern. Setelah hasil kuesioner didapatkan, dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode SWOT, metode SWOT ini akan menghasilkan strategi-strategi yang akan menjadi acuan saat mengolah data dengan menggunakan IPA dan CA. Strategi yang didapatkan dari metode SWOT ini adalah mengintensifkan produk, pelayanan, dan promosi. Setelah itu ditentukan pula *positioning* dari restoran. Lalu dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode IPA. Dengan menggunakan metode ini, dapat diketahui variabel-variabel mana saja yang perlu diperbaiki agar restoran ini dapat tetap bersaing dengan para pesaing-pesaing utamanya, yaitu restoran Duck King dan juga restoran Eastern. Setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan metode IPA, dilakukan pengolahan dengan metode CA. Dengan metode ini dapat diketahui kelebihan dan juga kekurangan dari restoran Spring Heaven dibandingkan dengan restoran Duck King dan Eastern. Setelah semua pengolahan data selesai dilakukan, maka dilakukan analisis gabungan. Analisis gabungan ini melingkupi SWOT, *positioning*, IPA, dan juga CA. Penelitian ini memberikan hasil akhir berupa strategi yang dapat diterapkan oleh pihak restoran dan juga prioritas perbaikan.

Positioning dari restoran ini adalah “*Your family’s restaurant!! Good food, good service, affordable prices..*”. Contoh Strategi yang dapat diterapkan : memilih pemasok dengan harga terendah, namun dengan tetap memperhatikan kualitas bahan baku (strategi SO), memberikan berbagai macam program yang bertujuan menarik konsumen (strategi ST), dll. Dan ada juga beberapa perbaikan-perbaikan yang telah diprioritaskan dan yang menjadi prioritas utama adalah : rasa makanan yang disediakan, kebersihan WC, dan luasnya area tempat parkir.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematisasi Penulisan	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	2-1
2.2 Unsur Taktik Pemasaran	2-1
2.3 Bauran Pemasaran.....	2-2
2.4 Konsep Segmentation, Targeting, Positioning.....	2-7
2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	2-9
2.6 Populasi dan Sampel	2-10
2.7 Teknik Sampling.....	2-10
2.8 Tipe Skala Pengukuran	2-13
2.9 Ukuran Sampel.....	2-14
2.10 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-15
2.11 <i>Importance Performance Matrices</i>	2-20
2.12 Rantai Nilai	2-23
2.13 <i>Internal Factor</i> (IFAS).....	2-25

2.13.1 Pengertian	2-25
2.13.2 Langkah-langkah IFAS	2-26
2.14 <i>Eksternal Factor</i> (EFAS)	2-27
2.15 Analisis SWOT	2-29
2.16 <i>Correspondence Analysis</i> (CA)	2-31
2.17 Peta Posisi	2-31
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan	3-4
3.2 Identifikasi Masalah	3-4
3.3 Pembatasan Masalah	3-4
3.4 Perumusan Masalah	3-5
3.5 Tujuan Penelitian	3-5
3.6 Identifikasi Variabel	3-5
3.7 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan	3-7
3.8 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-7
3.9 Validasi Konstruk	3-8
3.10 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3-8
3.11 Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik Kuesioner Penelitian	3-9
3.12 Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-10
3.13 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-11
3.14 Pengujian Validitas	3-11
3.15 Pengujian Reliabilitas	3-12
3.16 Wawancara SWOT	3-12
3.17 Pengolahan Data	3-14
3.18 Analisis	3-14
3.19 Kesimpulan	3-16
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Company Profile	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi	4-2
4.2 Kuesioner	4-5

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pendapatan selama 2008	1-2
2.1	Contoh <i>Internal Factors</i>	2-27
2.2	Contoh <i>Eksternal Factors</i>	2-26
3.1	Kisi-kisi Wawancara SWOT (internal)	3-13
3.2	Kisi-kisi Wawancara SWOT (eksternal)	3-13
4.1	Ringkasan Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	4-5
4.2	Uji Validitas Tingkat Kepentingan (40 kuesioner awal)	4-6
4.3	Uji Validitas Tingkat Kepuasan (40 kuesioner awal)	4-7
4.4	Rangkuman Berdasarkan Jenis Kelamin	4-8
4.5	Rangkuman Berdasarkan Usia	4-8
4.6	Rangkuman Berdasarkan Pekerjaan	4-8
4.7	Rangkuman Berdasarkan Tempat Tinggal	4-9
4.8	Rangkuman Berdasarkan Tingkat Konsumsi	4-9
4.9	Rangkuman Berdasarkan Berkunjung	4-9
4.10	Rangkuman Berdasarkan Porsi yang Dipesan	4-9
4.11	Rangkuman Berdasarkan Kesesuaian Harga	4-10
4.12	Rangkuman Berdasarkan Frekuensi Makan di Luar	4-10
4.13	Rangkuman Berdasarkan Mengetahui Restoran Dari	4-10
4.14	Rangkuman Berdasarkan Restoran Lain yang Dikunjungi	4-11
4.15	Rangkuman Berdasarkan Hal yang Mempengaruhi Datang ke Restoran	4-11
4.16	Rangkuman Berdasarkan Pelayanan	4-11
4.17	Rangkuman Berdasarkan Jam Makan <i>Chinese Food</i>	4-12
4.18	Rangkuman Berdasarkan Adanya Fasilitas Pernikahan	4-12
4.19	Rekapitulasi Data Variabel (Tingkat Kepentingan)	4-13
4.20	Rekapitulasi Data Variabel (Tingkat Kepuasan)	4-14
4.21	Rekapitulasi Data Variabel (Tingkat Kepentingan) dalam persen	4-15

4.22	Rekapitulasi Data Variabel (Tingkat Kepuasan) dalam persen	4-16
4.23	Rangkuma Kuesioner bagian II (Peringkat)	4-17
5.1	Data Variabel Awal	5-1
5.2	Variabel yang Tidak Terpilih	5-18
5.3	Variabel yang Tersisa	5-19
5.4	Variabel yang Terpilih	5-20
5.5	Rangkuman Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan	5-24
5.6	Rangkuman Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan	5-26
5.7	Perhitungan Tingkat Kepuasan	5-28
5.8	<i>Strengths dan Weaknesses</i>	5-31
5.9	<i>Opportunities dan Threats</i>	5-32
5.10	SWOT Matriks	5-35
5.11	Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepentingan	5-38
5.12	Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepuasan	5-39
5.13	Hasil Pembobotan	5-43
5.14	Peringkat Hasil Perhitungan Peta Posisi	5-46
5.15	Gabungan IPA dan CA	5-49
5.16	Tabel Acuan	5-50
5.17	Prioritas Perbaikan	5-51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik Sampling	2-11
2.2	Diagram Kartesius	2-21
2.3	<i>Importance Performance Matrices</i>	2-22
2.4	Rantai Nilai (Michael E. Porter)	2-23
2.5	SWOT Matriks	2-29
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.2	Langkah Kerja Analisis Gabungan	3-15
4.1	Struktur Organisasi Restoran Spring Heaven	4-2
5.1	Kurva Pengujian I	5-3
5.2	Kurva Pengujian II	5-4
5.3	Kurva Pengujian III	5-6
5.4	Kurva Pengujian IV	5-7
5.5	Kurva Pengujian V	5-9
5.6	Kurva Pengujian VI	5-10
5.7	Kurva Pengujian VII	5-12
5.8	Kurva Pengujian VIII	5-13
5.9	Kurva Pengujian IX	5-14
5.10	Kurva Pengujian X	5-15
5.11	Kurva Pengujian XI	5-16
5.12	Kurva Pengujian XII	5-18
5.13	Matriks Internal Eksternal (IE)	5-33
5.14	Keterangan Matrik Internal Eksternal	5-34
5.15	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	5-40
5.16	Peta Posisi	5-44

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
1	Validasi Konstruk	L1-1
2	Kuesioner Pendahuluan	L2-1
3	Kuesioner Penelitian	L3-1