

ABSTRAK

Banyaknya toko-toko roti yang berada disuatu daerah atau dikawasan yang sama dapat mengakibatkan persaingan toko roti didaerah tersebut semakin ketat. Toko roti akan berusaha semaksimal mungkin agar dapat menjadi unggul atau terbaik dibandingkan toko-toko roti lainnya dan juga toko roti tersebut harus dapat mempertahankan kelangsungan hidup toko rotinya itu sendiri. Oleh sebab itu setiap toko roti harus mempunyai strategi bersaing yang tepat dalam menjalankan usahanya, sehingga toko roti tersebut dapat memenangkan persaingan. Persaingan tersebut dialami oleh toko roti "Sumber Sari Snack dan Roti Unyil" yang terletak di Taman Kopo Indah II blok A2 no 19. Toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil mengalami penurunan omzet penjualan kurang lebih sekitar 25%, yang sudah terjadi kurang lebih setahun belakangan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen, dan kepuasan konsumen, sehingga toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil dapat memenangkan persaingan dan terjadi peningkatan omzet.

Dalam melakukan penyusunan untuk variabel pada kuesioner, digunakan Bauran Pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, dan Process*). Kuesioner terdiri dari kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian. Untuk kuesioner pendahuluan, jumlah sampel yang diambil 30 responden dengan menggunakan teknik *sampling purposive*, disebarkan ke responden yang pernah membeli roti di daerah Taman Kopo Indah. Sedangkan pada kuesioner penelitian, jumlah sampel yang diambil 110 responden dengan menggunakan teknik *sampling purposive*, disebarkan ke responden yang pernah membeli roti di toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil dan pesaing (Tosis, dan Airin's bakery).

Pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Correspondence Analysis* (CA). Hasil dari kuesioner penelitian bagian I adalah profil responden yang diolah untuk mendapatkan *segmentation, targeting, positioning*. Untuk hasil dari kuesioner penelitian bagian II diolah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Correspondence Analysis* (CA). IPA digunakan untuk mengetahui variabel-variabel mana saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan dari toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil agar dapat tetap bersaing dengan pesaing-pesaingnya. Sedangkan CA untuk menggambarkan posisi dari toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil yang diteliti terhadap toko roti Tosis dan toko roti Airin's bakery.

Usulan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil adalah ketanggapan pelayan dalam melayani pelanggan, harga roti yang sesuai dengan ukuran roti (besar/kecil roti), harga yang sesuai dengan rasa roti, desain interior menarik, rasa roti yang ditawarkan, kemampuan komunikasi pelayan, variasi jenis roti (roti tawar, roti isi, tart, dll), pelayannya berpenampilan menarik, proses pembungkusan yang cepat, variasi bentuk roti yang ditawarkan, variasi isi roti (coklat, keju,dll).

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
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 Populasi dan Sampel	2 – 1
2.2 Ukuran Sampel	2 – 1
2.3 Teknik Pengumpulan Data	2 – 2
2.4 Skala Pengukuran	2 – 4
2.5 Pengujian Validitas Instrumen	2 – 5
2.6 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2 – 7
2.7 Teknik Sampling	2 – 7
2.7.1 <i>Probability Sampling</i>	2 – 8
2.7.2 <i>Non Probability Sampling</i>	2 – 8
2.8 Pemasaran	2 – 10
2.9 Unsur Taktik Pemasaran	2 – 10
2.10 Bauran Pemasaran	2 – 10
2.11 Segmentasi, <i>Targeting</i> , dan <i>Positioning</i>	2 – 13

2.12 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	2 – 14
2.13 <i>Correspondence Analysis</i>	2 – 15
2.14 Persaingan	2 – 18
2.15 Kepuasan Pelanggan	2 – 20

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 <i>Flowchart</i>	3 – 1
3.2 Penelitian Pendahuluan	3 – 3
3.3 Tinjauan Pustaka	3 – 3
3.4 Identifikasi Masalah	3 – 3
3.5 Pembatasan Masalah	3 – 3
3.6 Perumusan Masalah	3 – 4
3.7 Tujuan Penelitian	3 – 4
3.8 Penyusunan Variabel Penelitian	3 – 4
3.9 Penyusun Kuesioner Pendahuluan	3 – 6
3.10 Penyusunan Kuesioner Penelitian	3 – 6
3.11 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian	3 – 6
3.12 Validitas Konstruk	3 – 7
3.13 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3 – 7
3.14 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3 – 8
3.15 Revisi Kuesioner Penelitian	3 – 8
3.16 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3 – 8
3.17 Pengujian Validitas	3 – 8
3.18 Pengujian Reliabilitas	3 – 9
3.19 Pengolahan Data	3 – 9
3.20 Analisis	3 – 10
3.21 Kesimpulan dan Saran	3 – 10

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4 – 1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4 – 1
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	4 – 1

4.1.3 <i>Job Description</i>	4 – 1
4.2 Pengujian Validitas Konstruk	4 – 2
4.3 Kuesioner Pendahuluan.....	4 – 3
4.4 Kuesioner Penelitian	4 – 7
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Kuesioner Pendahuluan.....	5 – 1
5.2 Pengolahan Kuesioner Penelitian Bagian I.....	5 – 2
5.3 Pengujian Validitas	5 – 6
5.3.1 Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan	5 – 7
5.3.2 Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan.....	5 – 9
5.4 Pengujian Reliabilitas	5 – 10
5.4.1 Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	5 – 11
5.4.2 Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepuasan	5 – 11
5.5 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian Bagian II	5 – 11
5.5.1 Importance Performance Analysis (IPA).....	5 – 12
5.5.2 <i>Correspondence Analysis</i> (CA).....	5 – 16
5.6 Segmentasi, Targeting, dan Positioning.....	5 – 23
5.6.1 Segmentasi	5 – 23
5.6.2 Targeting	5 – 25
5.6.3 Positioning	5 – 25
5.7 Analisis Gabungan	5 – 26
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6 – 1
6.2 Saran.....	6 – 5

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.1	Tabel Pesaing	4 – 3
4.2	Variabel Penelitian	4 – 5
4.3	Tingkat Kepentingan	4 – 8
4.4	Tingkat Kepuasan	4 – 10
4.5	Peringkat Toko Unyil	4 – 12
4.6	Peringkat Toko Tosis	4 – 15
4.7	Peringkat Toko Airin's	4 – 18
5.1	Variabel Penelitian	5 – 1
5.2	Rangkuman Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan	5 – 8
5.3	Rangkuman Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan	5 – 10
5.4	Tabel Tingkat Kepentingan	5 – 12
5.5	Tabel Tingkat Kepuasan	5 – 13
5.6	Tabel Kesimpulan IPA	5 – 14
5.7	Tabel Total Ranking	5 – 16
5.8	Peringkat Hasil Diagram <i>Correspondence Analysis</i> (CA)	5 – 20
5.9	Tabel Analisis Gabungan	5 – 26
5.10	Tabel Prioritas Perbaiki	5 – 26

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3 – 1
4.1	Struktur Organisasi Toko roti Sumber Sari Snack dan Roti Unyil	4 – 1
5.1	Grafik Importance Performance Analysis(IPA)	5 – 14
5.2	Diagram <i>Correspondence Analysis</i> (CA)	5 – 17

DAFTAR LAMPIRAN

Judul	Halaman
Kuesioner Pendahuluan	L - 2
Kuesioner Penelitian	L - 4
Tabel r Kritis	L - 8
<i>Correspondence Analysis</i>	L - 9