

## ABSTRAK

Rumah Makan Padang Pak Datuk adalah sebuah rumah makan yang menyajikan masakan khas Padang. Rumah makan ini berdiri pada awal tahun 2004, dan berlokasi di Jl Surya Sumantri no 68, Bandung yang didirikan oleh Bapak Datuk. Setelah melakukan wawancara kepada pemilik rumah makan ini, diketahui bahwa rumah makan ini mengalami masalah dengan penurunan penjualan pada pertengahan tahun 2008 lalu hingga 28%. Bila masalah tersebut dapat diatasi, maka pendapatan rumah makan ini akan meningkat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih masakan Padang, menganalisis persaingan antara Rumah Makan Padang Pak Datuk dengan pesaing utamanya menurut persepsi konsumen berdasarkan faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih rumah makan Padang, mengetahui *segmentation, targeting*, serta *positioning* pada Rumah Makan Padang Pak Datuk, mengetahui upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh Rumah Makan Padang Pak Datuk untuk meningkatkan daya saingnya

Dalam proses penyusunan laporan penelitian ini, data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian dengan menggunakan konsep bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process*). Dengan menggunakan teknik *sampling purposive*, kuesioner penelitian disebarkan disekitar rumah makan Padang yang menjadi objek penelitian dan rumah makan Padang yang menjadi pesaingnya. Kuesioner pendahuluan diolah dengan menggunakan uji *Cochran Q Test*, kemudian hasilnya dimasukkan kedalam kuesioner penelitian kemudian disebarkan dengan 2 tahapan. Tahapan pertama disebarkan sebanyak 30 kuesioner, diuji validitas dan reliabilitas. Bila sudah valid dan reliabel maka tahapan kedua disebarkan sebanyak 80 kuesioner. Data yang diperoleh dari kuesioner tahapan 1&2 berupa profil konsumen diolah dengan menggunakan statistik deskriptif. Data berupa ranking diolah dengan menggunakan *Correspondence Analysis* (CA), data tingkat kepentingan dan kepuasan diolah menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan uji Hipotesis, setelah diperoleh hasil pengolahannya kemudian dianalisis. Data hasil profil konsumen dianalisis untuk mengetahui *segmentation, targeting, positioning* pada Rumah Makan Padang Pak Datuk. Data hasil pengolahan CA, IPA dan uji Hipotesis dianalisis menggunakan tabel prioritas perbaikan berdasarkan ranking kemudian IPA lalu uji Hipotesis.

Usulan yang dapat diberikan untuk mengatasi masalah rumah makan ini berdasarkan gabungan hasil pengolahan data CA, IPA, dan uji Hipotesis adalah menambah variasi sambel, menambah jumlah pegawai rumah makan, menambah penyedap makanan dan menggunakan bahan baku yang segar dalam membuat makanan, menjaga kebersihan makanan, memberikan pelatihan bagi karyawan/pegawai rumah makan mengenai cara melayani konsumen, menambah variasi masakan berkuah, promosi melalui majalah internal Maranatha yaitu MS PRO PLUS, IM PRO PLUS, menambah variasi masakan ikan, menambah variasi minuman, menambah jumlah wastafel, memberikan potongan harga atau bonus minuman di hari libur.

# DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
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 Sistematika Penulisan	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Populasi Dan Sampel	2-1
2.2.1 Populasi	2-1
2.2.2 Sampel	2-1
2.2 Teknik Sampling	2-1
2.2.1 <i>probability sampling</i>	2-2
2.2.2 <i>Non Probability Sampling</i>	2-3
2.3 Skala Pengukuran	2-4
2.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-5
2.5 Teknik Pengumpulan Data	2-6
2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-8
2.6.1 Pengujian Validitas Instrumen	2-8
2.6.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2-9
2.7 <i>Importance Perfomance Analysis</i>	2-11
2.8 <i>Correspondence Analysis (CA)</i>	2-13

2.9	Peta Posisi	2-14
2.10	Pengertian Pemasaran	2-15
2.11	<i>Segmentation, Targeting, dan Positioning</i>	2-17
	2.11.1 <i>Segmentation</i>	2-17
	2.11.2 <i>Targeting</i>	2-20
	2.11.3 <i>Positioning</i>	2-20
2.12	Pengertian Produk dan Klasifikasinya	2-22
2.13	Klasifikasi Jasa	2.24

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Kerangka Penelitian	3-1
3.2	Penelitian Pendahuluan	3-6
3.3	<i>Kajian Pustaka</i>	3-6
3.4	<i>Identifikasi Masalah</i>	3-6
3.5	<i>Pembatasan Masalah</i>	3-6
3.6	<i>Perumusan Masalah</i>	3-7
3.7	<i>Penentuan Tujuan Penelitian</i>	3-7
3.8	<i>Identifikasi Variabel Penelitian</i>	3-8
3.9	<i>Penyusunan Kuesioner pendahuluan</i>	3-8
3.10	<i>Uji Validitas Konstruksi</i>	3-8
3.11	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-9
3.12	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3-9
3.13	Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-9
3.14	Penentuan Jumlah dan Teknik <i>Sampling</i>	3-9
3.15	Penyebaran Kuesioner Penelitian Tahap I	3-10
3.16	<i>Uji Validitas</i>	3-11
3.17	<i>Uji Reliabilitas</i>	3-12
3.18	Penyebaran Kuesioner Penelitian Tahap II	3-12
3.19	Pengolahan Data	3-13
3.20	Analisis Hasil Pengolahan Data	3-15
3.21	Usulan	3-16
3.22	Kesimpulan dan Saran	3-16

## BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah Perusahaan	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi	4-2
4.2	Kuesioner Pendahuluan	4-3
4.3	Kuesioner Penelitian	4-5

## BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	5-1
5.1.1	Pengujian Validitas Internal	5-1
5.1.2	Uji <i>Cochran Q Test</i>	5-1
5.1.3	Pengujian Validitas Eksternal	5-5
5.1.3.1	Tingkat Kepentingan	5-5
5.1.3.2	Tingkat Kepuasan (Performansi)	5-8
5.1.4	Pengujian Reliabilitas	5-10
5.2	Perhitungan <i>Correspondence Analysis</i>	5-13
5.3	Pengujian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA )	5-18
5.4	Pengujian Hipotesis tiap pernyataan	5-24
5.5	Pengolahan Kuesioner Penelitian tentang Profil Responden dan Segmentasi	5-26
5.6	Analisis profil konsumen	5-31
5.6.1	Analisis <i>Segmentations</i>	5-31
5.6.2	Analisis <i>Targeting</i>	5-33
5.6.3	Analisis <i>Positioning</i>	5-34
5.7	Analisis Gabungan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ), CA ( <i>Correspondence Analysis</i> ) dan Uji Hipotesis	5-34
5.8	Usulan	5-44

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	6-1
6.1.1	Faktor-faktor yang dianggap penting	6-1
6.1.2	Persaingan	6-2
6.1.3	<i>Segmentation, targeting, positioning</i>	6-3

6.1.4	Upaya yang perlu dilakukan	6-4
6.2	Saran	6-4

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
4.1	Kuesioner pendahuluan	4-4
4.2	Jenis kelamin	4-5
4.3	Usia	4-5
4.4	Pekerjaan	4-5
4.5	Uang saku Pelajar / Mahasiswa	4-6
4.6	Penghasilan Selain Pelajar	4-6
4.7	Lokasi tempat tinggal	4-6
4.8	Rumah makan padang yang paling sering dikunjungi	4-7
4.9	Frekuensi makan di Rumah Makan Padang dalam sebulan	4-7
4.10	Jenis masakan padang yang paling disukai	4-7
4.11	Harga makanan padang yang terjangkau	4-7
4.12	Hasil kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	4-8
4.13	Hasil kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan (lanjutan)	4-9
4.14	Rangking Rumah Makan Padang	4-10
5.1	Variabel yang terpilih	5-4
5.2	Variabel-variabel yang valid	5-10
5.3	Variabel-variabel yang tidak valid	5-10
5.4	Rata-rata tingkat kepentingan	5-11
5.5	Rata-rata tingkat kepuasan (performansi)	5-12
5.6	Rangkuman rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan	5-13
5.7	Bobot untuk setiap Rumah Makan Padang	5-17
5.8	<i>Ranking</i> setiap Rumah Makan Padang	5-20
5.9	Uji Hipotesis tiap pernyataan	5-22
5.10	Prioritas perbaikan	5-28
5.11	Prioritas perbaikan variabel	5-33

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Teknik Sampling	2-2
2.2	Diagram Kartesius	2-11
2.3	<i>Importance Perfomance Analysis</i>	2-12
3.1	<i>Flow Chart</i>	3-1
3.2	<i>Flow Chart</i> (Lanjutan)	3-2
3.3	<i>Flow Chart</i> (Lanjutan)	3-3
3.4	<i>Flow Chart</i> (Lanjutan)	3-4
3.5	<i>Flow Chart</i> (Lanjutan)	3-5
3.6	<i>flowchart</i> pengolahan data	3-14
4.1	Struktur Organisasi	4-1
5.1	Kurva normal uji <i>cochran Q test</i>	5-3
5.2	<i>Importance Performance Analysis</i> 4 kuadran	5-14
5.3	<i>Row and Colomn Scores</i> seluruh variabel	5-18
5.4	Perhitungan peringkat untuk variabel ke-1	5-19
5.5	Daerah kritis	5-21
5.6	<i>Pie chart</i> Jenis Kelamin	5-32
5.7	<i>Pie chart</i> Usia	5-23
5.8	<i>Pie chart</i> Pekerjaan	5-24
5.9	<i>Pie chart</i> Uang Saku Pelajar / Mahasiswa	5-24
5.10	<i>Pie chart</i> Penghasilan selain pelajar	5-25
5.11	<i>Pie chart</i> Tempat Tinggal	5-25
5.12	<i>Pie chart</i> Kunjungan ke rumah makan padang	5-26
5.13	<i>Pie chart</i> Frekuensi makan dalam sebulan	5-26
5.14	<i>Pie chart</i> Jenis Masakan padang yang paling disukai	5-27
5.15	<i>Pie chart</i> Harga Makanan	5-27

## DAFTAR LAMPIRAN

- KUESIONER PENDAHULUAN
- KUESIONER PENELITIAN
- KUESIONER PENELITIAN TAHAP 2
- DATA MENTAH UJI *COCHRAN*
- DATA MENTAH PERINGKAT
- DATA MENTAH TINGKAT KEPUASAN
- DATA MENTAH TINGKAT KEPENTINGAN
- UJI VALID KONSTRUK
- GRAFIK CA