

ABSTRAK

Pada saat ini banyak sekali bisnis di bidang makanan, terutama makanan sunda. Apalagi saat ini Kota Bandung sudah menjadi tujuan utama wisata sehingga menjadikan bisnis makanan sunda yang menjadi makanan ciri khas kota Bandung ini bermunculan dengan cepat. Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh pengusaha bisnis makanan sunda sehingga dapat bersaing dengan pengusaha bisnis makanan sunda lainnya. Penelitian dilakukan di Rumah Makan Sunda Bambu (RMSB) yang berdiri tahun 2009 terletak di jalan dr. Djunjunan no. 168, Bandung. Banyaknya pesaing di sekitar jalan dr. Djunjunan menyebabkan RMSB harus bersaing untuk mendapatkan konsumen. Sejak berdiri target penjualan dari RMSB sering tidak tercapai. Agar dapat bersaing RMSB ini harus mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih rumah makan sunda, tingkat kepuasan konsumen terhadap RMSB, kelemahan dan keunggulan yang dimiliki RMSB dibandingkan dengan pesaing sejenis, strategi bersaing yang tepat untuk dapat bersaing. Untuk itu maka dilakukan penelitian untuk mendapatkan strategi bersaing seperti apa yang harus dilakukan RMSB sehingga target penjualan tercapai.

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah model 7P (*Product, Price, Promotion, Place, Physical Evidence, People, dan Process*).

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden. Penyebaran kuesioner menggunakan teknik *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak dua kali, pertama penyebaran kuesioner pendahuluan yang dibagikan kepada 45 responden dan yang kedua penyebaran kuesioner penelitian yang dibagikan kepada 120 responden.

Kuesioner pendahuluan digunakan untuk mengetahui rumah makan sunda pesaing dan faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih rumah makan sunda. Setelah kuesioner pendahuluan diolah kemudian menyusun kembali kuesioner penelitian lalu menyebarkan kuesioner penelitian tersebut. Dari hasil pengolahan data kuesioner penelitian didapatkan, untuk bagian pertama yaitu profil responden diolah untuk mendapatkan *segmentation, targeting, positioning* dan untuk bagian kedua diolah dengan menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CA (*Correspondence Analysis*). Hasil dari pengolahan data tersebut digabungkan untuk mengetahui urutan – urutan prioritas perbaikan dari variabel yang diteliti. Setelah itu memberikan usulan terhadap variabel-variabel yang harus diperbaiki.

Berdasarkan analisis gabungan antara profil responden, *positioning*, CA dan IPA maka usulan yang dapat diberikan adalah RMSB mengatur komposisi dari bahan minuman dan juga memilih bahan baku yang lebih baik, membuka lahan baru untuk meningkatkan daya tampung dari tempat parkir, memasang pendingin ruangan (AC), menambah jumlah pelayan, mencari suplier yang baik, memiliki banyak ventilasi udara, menambah jumlah lampu, mengatur komposisi bumbu bahan makanan, memperbanyak jumlah pekerja *cleaning service*, menambah menu makanan dan menambah variasi cara memasak makanan.

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 – 3
1.5 Tujuan Penelitian	1 – 3
1.6 Sistematika Penulisan	1 – 4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Metode Penelitian	2 – 1
2.1.1 Teknik Pengumpulan Data.....	2 – 1
2.1.2 Populasi dan Sampel	2 – 2
2.1.2.1 Teknik Sampling	2 – 2
2.1.2.2 Menentukan Ukuran Sampel.....	2 – 4
2.2 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2 – 6
2.2.1 Pengujian Validitas Instrumen	2 – 7
2.2.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	2 – 8
2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	2 – 9
2.4 Pemasaran	2 – 10
2.5 Segmentasi, Targetting dan Positioning.....	2 – 13
2.6 Kepuasan Pelanggan	2 – 14
2.7 Bauran Pemasaran.....	2 – 14

2.8 Peta Posisi CA (<i>Correspondence Analysis</i>)	2 – 16
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 dan Asumsi	3 – 4
3.6 Perumusan Masalah	3 – 4
3.7 Menentukan Tujuan Penelitian	3 – 4
3.8 Membuat Variabel Penelitian.....	3 – 5
3.9 Menyusun Kuesioner Pendahuluan.....	3 – 7
3.10 Penentuan Ukuran Sampel (Kuesioner Pendahuluan)	3 – 7
3.11 Menyusun Kuesioner Penelitian	3 – 7
3.12 Penentuan Ukuran Sampel (Kuesioner Penelitian)	3 – 7
3.13 Pengujian Validitas Konstruk	3 – 8
3.14 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3 – 8
3.15 Mengolah Kuesioner Pendahuluan	3 – 9
3.16 Meng-input Hasil Pengolahan ke Dalam Kuesioner Penelitian.....	3 – 9
3.17 Penyebaran Kuesioner Penelitian	3 – 9
3.18 Uji Validitas	3 – 9
3.19 Uji Reliabilitas	3 – 10
3.20 Pengolahan Data dan Analisis	3 – 11
3.21 Kesimpulan dan Saran	3 – 11
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4 – 1
4.2 Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan	4 – 1
4.3 Penyusunan Kuesioner Penelitian	4 – 4
4.4 Pengujian Validitas Konstruk	4 – 5
4.5 Penentuan Jumlah Sampel	4 – 6
4.6 Pemeriksaan Kuesioner Penelitian.....	4 – 6
4.7 Rekapitulasi Data Responden	4 – 6

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Kuesioner Pendahuluan.....	5 – 1
5.2 Pengujian Validitas Isi	5 – 5
5.3 Pengujian Reliabilitas Instrumen	5 – 6
5.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	5 – 8
5.5 <i>Correspondence Analysis</i> (CA)	5 – 14
5.6 Analisis Segmentasi	5 – 23
5.6.1 Segmentasi Demografis	5 – 23
5.6.2 Segmentasi Psikografis	5 – 24
5.7 Analisis Targeting	5 – 26
5.7.1 Targeting Saat Ini.....	5 – 26
5.7.2 Targeting berdasarkan Kuesioner	5 – 26
5.7.3 Targeting Usulan.....	5 – 27
5.8 Analisis Positioning	5 – 27
5.8.1 Positioning Saat Ini	5 – 27
5.8.2 Positioning berdasarkan Kuesioner.....	5 – 27
5.8.3 Positioning Usulan	5 – 28
5.9 Analisis Gabungan	5 – 28

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6 – 1
6.2 Saran.....	6 – 7

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KOMENTAR DOSEN PENGUJI

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Tabel Variabel Penelitian	3 - 5
4.1	Tabel Pengumpulan Data Jumlah Reponden	4 - 2
4.2	Tabel Pengumpulan Data Variabel Kuesioner Pendahuluan	4 - 3
4.3	Tabel Rangkuman	4 - 8
4.4	Tabel Rangkuman (Persentase)	4 - 9
5.1	Tabel Rangkuman Jumlah Responden	5 - 1
5.2	Tabel Rangkuman Variabel Kuesioner Pendahuluan	5 - 3
5.3	Tabel Rangkuman Variabel Kuesioner Penelitian	5 - 4
5.4	Tabel Validitas Isi Skala Kepentingan	5 - 6
5.5	Tabel Tingkat Kepentingan	5 - 9
5.6	Tabel Tingkat Kepuasan	5 - 10
5.7	Tabel Kesimpulan IPA	5 - 12
5.8	Tabel Total Ranking	5 - 14
5.9	Tabel Ranking	5 - 16
5.10	Prioritas Perbaikan	5 - 28
6.1	Tingkat Kepuasan	6 - 5
6.2	Tabel Posisi dari RMSB	6 - 6

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik Sampling	2 - 2
2.2	<i>Importance Performance Analysis</i> 4 Kuadran	2 - 10
3.1	<i>Flowchart</i>	3 - 1
3.2	Skema Pengolahan Data	3 - 11
5.1	Grafik IPA	5 - 11
5.2	Diagram CA	5 - 15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	L1 – 1
2	Data Mentah	L2 – 1
3	Tabel R Kritis	L3 – 1
4	<i>Correspondence Analysis</i>	L4 – 1