

ABSTRAK

Citi Trans merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi yang berdiri sejak 7 Oktober 2005 yang memiliki jurusan Jakarta. Salah satu *pool* yang terdapat di Bandung yaitu di Jl. Dipati Ukur No.53. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan HRD Citi Trans diketahui bahwa Citi Trans mengalami penurunan jumlah penjualan sebesar 12% sejak pertengahan 2008.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran yang cocok untuk Citi Trans. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara dengan pimpinan HRD Citi Trans dan penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan model bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*). Penyebaran kuesioner dilakukan dalam 2 tahap. Tahap pertama adalah penyebaran kuesioner pendahuluan yang bertujuan untuk mencari tahu pesaing dan atribut yang dianggap penting oleh penumpang yang disebar dengan menggunakan teknik sampling yaitu *purposive sampling* sebanyak 40 buah kuesioner kepada penumpang Citi Trans dan Cipaganti (pesaing). Tahap kedua adalah penyebaran kuesioner penelitian yang bertujuan untuk yang disebar dengan menggunakan teknik *sampling purposive* sebanyak 120 buah kuesioner kepada responden yang pernah menggunakan Citi Trans dan Cipaganti. Kuesioner tahap 2 ini terdiri dua bagian, bagian I berisi profil responden dan perilaku konsumen, digunakan untuk menentukan *Segmentation, Targeting, Positioning* (STP) dari Citi Trans. Sedangkan bagian II berisi atribut-atribut kepuasan dan kepentingan, diolah dengan cara membandingkan kepuasan penumpang terhadap atribut bauran pemasaran Citi Trans dan Cipaganti (pesaing) serta *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan terhadap Citi Trans.

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan matriks *Importance-Performance Analysis* (IPA), statistik deskriptif dan penyusunan *layout*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yang menjadi target pasar Citi Trans adalah pelajar/mahasiswa dan karyawan swasta dan berdomisili di Bandung Tengah dan Bandung Barat, usia antara 17 tahun hingga 40 tahun dan uang saku sebesar 0.7 juta hingga 6 juta per bulannya. Berdasarkan hasil dari posisi Citi Trans dan matriks *Importance-Performance Analysis* (IPA), atribut-atribut penelitian yang menjadi prioritas perbaikan utama adalah adanya fasilitas tambahan, tepat waktu dalam keberangkatan, kenyamanan AC mobil (Suhu udara dalam mobil sejuk), *Snack*/minuman ringan saat keberangkatan, harga tiket terjangkau, karyawan ramah dalam melayani penumpang/calon penumpang, karyawan rapih dalam berpakaian jumlah karyawan memadai, serta terdapat kursi di luar dari ruang tunggu, serta waktu proses pelayanan cepat (dari pemesanan sampai mendapatkan tiket). Berdasarkan hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) juga diperlukan perbaikan sistem pemesanan tiket dan pemberangkatan penumpang, dimana transaksi ini berada di *lobby*, untuk itu diperlukan perbaikan *layout* dengan metode *Relationship Chart* (ARC) dan *Activity Relationship Diagram* (ARD), sehingga diperoleh *layout* yang cocok untuk Citi Trans.

Kesimpulan yang diperoleh, Citi Trans perlu melakukan perbaikan *layout* di gedung Citi Trans, proses pemesanan tiket dan keberangkatan penumpang, ketepatan waktu dalam keberangkatan, keramahan dan kesopanan karyawan, memiliki lokasi trayek yang banyak.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	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 Pengertian Jasa..	2-1
2.2 Klasifikasi Jasa.....	2-1
2.3 Teknik dan Pengumpulan data.....	2-3
2.4 Penentuan Jumlah Sampel.....	2-5
2.5 Skala Pengukuran.....	2-7
2.6 Penentuan Sampel.....	2-9
2.7 Uji Validitas Kuesioner.....	2-9
2.8 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	2-11
2.9 Pembagian Kelas Sosial.....	2-12
2.10 <i>Segmentation, Targeting dan Positioning</i>	2-14
2.10.1 <i>Segmentation</i>	2-14
2.10.1.1 Definisi Segmentasi pasar.....	2-14
2.10.1.2 Tujuan Melakukan Segmentasi Pasar.....	2-15

2.10.1.3 Prosedur Melakukan Segmentasi Pasar.....	2-16
2.10.2 <i>Targeting</i>	2-17
2.10.3 <i>Positioning</i>	2-18
2.10.3.1 Strategi <i>Positioning</i>	2-19
2.11 Konsep Bauran Pemasaran.....	2-21
2.12 <i>Activity Relationship Chart</i> (ARC).....	2-25
2.13 <i>Worksheet</i> (Lembar Kerja ARC).....	2-26
2.14 <i>Activity Relationship Diagram</i> (ARD).....	2-26
2.15 <i>From To Chart</i> (FTC).....	2-27
2.16 Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pelanggan.....	2-27

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	3-4
3.5 Penentuan Tujuan Penelitian.....	3-5
3.6 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-5
3.7 Penentuan Jumlah Sampel, Penyebaran Kuesioner Pendahuluan Dan Pengumpulan Data Pendahuluan.....	3-7
3.8 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-7
3.9 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	3-8
3.10 Pengujian Validitas Konstruksi.....	3-8
3.11 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner.....	3-8
3.12 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-8
3.13 Uji Validitas Instrumen.....	3-9
3.14 Uji Reliabilitas Instrumen.....	3-9
3.15 Pengolahan Data.....	3-10
3.16 Analisis.....	3-10
3.17 Usulan.....	3-10
3.18 Kesimpulan, Saran.....	3-10

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah Citi Trans.....	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi.....	4-2
4.2	Penyusunan Kuesioner Dan Pengumpulan Data Pendahuluan...	4-3
4.2.1	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	4-3
4.2.2	Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan.....	4-4
4.2.3	Identifikasi Variabel Pendahuluan.....	4-7
4.3	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	4-7
4.4	Hasil Wawancara Prosedur Pemesanan Tiket Dan Pemberangkatan Penumpang di Citi Trans.....	4-13

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Kuesioner Pendahuluan	5-1
5.2	Kuesioner Penelitian.....	5-3
5.3	Uji Validitas Dan Reliabilitas	5-17
5.3.1	Uji Validitas.....	5-17
5.3.2	Uji Reliabilitas.....	5-19
5.3.3	Segmentasi.....	5-21
5.3.4	Targeting.....	5-22
5.3.5	Analisis Perilaku Konsumen.....	5-22
5.3.6	Positioning.....	5-22
5.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	5-23
5.5	Prioritas Perbaikan Berdasarkan Posisi Citi Trans Dan IPA.....	5-27
5.5.1	Prioritas Perbaikan Pertama.....	5-29
5.5.2	Prioritas Perbaikan Kedua.....	5-31
5.5.3	Prioritas Perbaikan Ketiga.....	5-32
5.5.4	Prioritas Perbaikan Keempat.....	5-33
5.5.5	Prioritas Perbaikan Kelima.....	5-34
5.5.6	Prioritas Perbaikan Keenam.....	5-35

5.5.7 Prioritas Perbaikan Ketujuh.....	5-36
5.5.8 Prioritas Perbaikan Kedelapan.....	5-37
5.6 Analisis Dan Usulan Flowchart Prosedur Pemesanan Tiket Dan Keberangkatan Penumpang.....	5-38

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-6
6.2.1 Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut.....	6-6
6.2.2 Saran untuk Citi Trans.....	6-6

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
2.1	Kelas Sosial dan Penghasilan	1-2
3.1	Atribut 7P Kuesioner Pendahuluan	3-6
3.2	Atribut 7P Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)	3-7
4.1	Atribut Pertanyaan 7P Kuesioner Pendahuluan	4-4
4.2	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan pertanyaan 1	4-5
4.3	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan pertanyaan 2	4-5
4.4	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan pertanyaan 3	4-5
4.5	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan pertanyaan 4	4-6
4.6	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan – Bagian 2	4-6
4.7	Atribut yang terpilih dari hasil kuesioner pendahuluan	4-7
4.8	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 1	4-8
4.9	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 2	4-8
4.10	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 3	4-8
4.11	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 4	4-8
4.12	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 5	4-9
4.13	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 6	4-9
4.14	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 7	4-9
4.15	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 8	4-10
4.16	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 9	4-10
4.17	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 10	4-10
4.18	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 11	4-10
4.19	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 12	4-11
4.20	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 13	4-11
4.21	Ringkasan Kuesioner Penelitian pertanyaan 14	4-12
4.22	Ringkasan Kuesioner Penelitian bagian 2-Kepuasan	4-12
4.23	Ringkasan Kuesioner Penelitian bagian 2-Kepentingan	4-13
5.1	Atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting	5-1

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
5.2	Atribut-atribut yang dianggap penting dan tidak penting (lanjutan)	5-2
5.3	Atribut yang tidak dipilih	5-2
5.4	Atribut yang dipilih	5-3
5.5	Presentase Jenis Kelamin	5-4
5.6	Presentase Status Pernikahan	5-4
5.7	Presentase bepergian menggunakan travel dengan siapa	5-5
5.8	Presentase Usia	5-5
5.9	Presentase Pekerjaan	5-6
5.10	Presentase Penghasilan/bulan	5-7
5.11	Presentase Uang saku/bulan	5-8
5.12	Presentase Lokasi Tempat Tinggal	5-8
5.13	Presentase Tujuan pool	5-9
5.14	Presentase Keperluan Menggunakan Citi Trans	5-10
5.15	Presentase Mengetahui Citi Trans dari	5-10
5.16	Presentase Jam keberangkatan yang sering digunakan	5-11
5.17	Presentase Sejauh mana tertarik menggunakan Citi Trans setelah membaca iklannya	5-12
5.18	Presentase Yang diketahui dari iklan Citi Trans	5-13
5.19	Pembobotan Citi Trans dan Cipaganti	5-15
5.20	Posisi Citi Trans dibandingkan Cipaganti	5-16
5.21	Uji Validitas Kepuasan Terhadap Citi Trans	5-17
5.22	Uji Validitas Kepuasan Terhadap Cipaganti	5-18
5.23	Uji Validitas Kepentingan	5-19
5.24	Segmentasi	5-21
5.25	Rata-rata kepuasan dan kepentingan	5-24
5.26	Prioritas Perbaikan pertama	5-26

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
5.28	Prioritas Perbaikan Ketiga	5-27
5.29	Prioritas Perbaikan Keempat	5-27
5.30	Prioritas perbaikan berdasarkan posisi Citi Trans dan IPA	5-28
5.31	Hubungan Posisi Citi Trans dengan IPA	5-28
5.32	Hubungan Posisi Citi Trans dengan IPA (lanjutan)	5-29
5.33	Tabel usulan gabungan posisi kalah dengan IPA kuadran 1	5-30
5.34	Tabel usulan gabungan posisi kalah dengan IPA kuadran 3	5-31
5.35	Tabel usulan gabungan posisi kalah dengan IPA kuadran 2	5-33
5.36	Tabel usulan gabungan posisi unggul dengan IPA kuadran 1	5-33
5.37	Tabel usulan gabungan posisi unggul dengan IPA kuadran 3	5-34
5.38	Tabel usulan gabungan posisi unggul dengan IPA kuadran 2	5-35
5.39	Tabel usulan gabungan Posisi kalah dengan IPA kuadran 4	5-36
5.40	Tabel usulan gabungan Posisi Unggul dengan IPA kuadran 4	5-37
5.41	Perbandingan prosedur pemesanan tiket saat ini dan prosedur usulan	5-40
5.42	<i>From To Chart</i>	5-42
5.43	<i>Out flow</i> (baris)	5-43
5.44	<i>Out flow</i> (kolom)	5-44
5.45	Skala Prioritas Outflow	5-45
5.46	Skala Prioritas Outflow (lanjutan)	5-46
5.47	Skala Prioritas inflow	5-47
5.48	Skala Prioritas inflow (lanjutan)	5-48
5.49	Keterangan nilai kedekatan antar departemen	5-49
5.50	<i>Worksheet Activity Relationship Chart</i>	5-50
5.51	Perbandingan <i>Layout</i> Sekarang dan Usulan	5-53
6.1	Usulan Perbaikan	6-3
6.2	Usulan Perbaikan (lanjutan)	6-4

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Hal
2.1	Teknik Sampling	2-6
2.2	Diagram Kartesius	2-29
3.1	Diagram Alir Penelitian	3-1
3.2	Diagram Alir Penelitian (Lanjutan)	3-2
3.3	Diagram Alir Penelitian (Lanjutan)	3-3
4.1	Prosedur pemesanan tiket manual	4-14
4.1	Prosedur pemberangkatan penumpang	4-15
5.1	Grafik <i>Pie-Chart</i> Jenis Kelamin	5-4
5.2	Grafik <i>Pie-Chart</i> Status Pernikahan	5-5
5.3	Grafik <i>Pie-Chart</i> bepergian menggunakan travel dengan siapa	5-5
5.4	Grafik <i>Pie-Chart</i> Usia	5-6
5.5	Grafik <i>Pie-Chart</i> Pekerjaan	5-6
5.6	Grafik <i>Pie-Chart</i> Penghasilan/bulan	5-7
5.7	Grafik <i>Pie-Chart</i> Uang saku/bulan	5-8
5.8	Grafik <i>Pie-Chart</i> Lokasi Tempat Tinggal	5-9
5.9	Grafik <i>Pie-Chart</i> Tujuan pool	5-9
5.10	Grafik <i>Pie-Chart</i> Keperluan Menggunakan Citi Trans	5-10
5.11	Grafik <i>Pie-Chart</i> Mengetahui Citi Trans dari	5-11
5.12	Grafik <i>Pie-Chart</i> Jam keberangkatan yang sering digunakan	5-12
5.13	Grafik <i>Pie-Chart</i> Sejauh mana tertarik menggunakan Citi Trans setelah membaca iklannya	5-13
5.14	Grafik <i>Pie-Chart</i> Yang diketahui dari iklan Citi Trans	5-14
5.15	Matriks IPA	5-25

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Hal
5.16	Usulan prosedur pemesanan tiket	5-39
5.17	<i>Layout</i> sekarang	5-41
5.18	<i>Activity Relationship Chart</i>	5-49
5.19	<i>Activity Relationship Diagram</i>	5-51
5.20	<i>Layout</i> Usulan	5-52
6.1	<i>Layout</i> Usulan	6-5

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal
1	Validitas Konstruksi	L1-1
1	Kuesioner Pendahuluan	L1-5
1	Kuesioner Penelitian	L1-7
2	Data Mentah Kuesioner Pendahuluan	L2-1
2	Data Mentah Kuesioner Penelitian (Kepuasan Citi Trans)	L2-2
2	Data Mentah Kuesioner Penelitian (Kepuasan Cipaganti)	L2-5
2	Data Mentah Kuesioner Penelitian (Kepentingan)	L2-8
3	Tabel R	L3-1
4	Uji Validitas (Kepuasan Citi Trans)	L4-1
4	Uji Validitas (Kepuasan Cipaganti)	L4-3
4	Uji Validitas (Kepentingan)	L4-5
4	Komentar Sidang	L4-7