

ABSTRAK

Papa Ron's Pizza merupakan sebuah anak perusahaan dari PT.SUWASTA yang membawahi 18 anak perusahaan antara lain bergerak di bidang *handycraft* , *developer* dan salah satunya adalah Papa Ron's Pizza yang sudah tersebar di seluruh Indonesia mulai dari Jakarta, Bandung, Yogyakarta dan lain-lain. Papa Ron's Pizza Bandung terletak di Jalan Abdul Rivai 11. Permasalahan yang muncul di Papa Ron's adalah penurunan rata-rata penjualan per bulan sekitar 4 % sejak tahun 2008-2009. Hal ini menjadi permasalahan dikarenakan pihak *Management* akan menargetkan peningkatan sekitar 1% pada pertengahan tahun 2010 dari rata-rata penjualan per bulan tahun 2009 yaitu Rp 240.000.000. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya penurunan, mengetahui persaingan Papa Ron's dengan pesaingnya, mengetahui target prioritas perbaikan bagi Papa Ron's dan memberikan usulan dalam rangka meningkatkan rata-rata penjualan Papa Ron's Pizza.

Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan *Management*, Penyebaran kuesioner awal dan kuesioner penelitian. Penyebaran kuesioner awal mengembangkan 6 variabel pada penelitian *Analisis Persaingan Gerai Pizza* oleh Fransisca Wenny Suwandy (2008) yang termasuk dalam IPA Kuadran II Perbaikan (Tingkat kepentingan yang tinggi dengan tingkat kepuasan yang masih rendah). Hubungan antara penelitian 2008 dengan penelitian 2010 adalah menjadikan keenam variabel yang termasuk dalam kuadran perbaikan tersebut sebagai acuan dalam pengembangan kuesioner dan dilakukan penambahan 1P yaitu *People* berdasarkan dari usulan *Management*. Penyusunan kuesioner awal menggunakan konsep *Marketing Mix 7P*. Dari hasil kuesioner awal diketahui pesaing dari Papa Ron's yaitu Pizza Hut dan Avenue Pizza dan persentase tingkat kepentingan setiap pernyataan. Kuesioner penelitian terdiri dari 3 bagian yaitu Bagian Profil Responden, Bagian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan dan Bagian Inovasi *Topping*. Metode pengolahan data menggunakan Statistika Deskriptif untuk mengetahui persentase segmentasi konsumen. Uji Hipotesis ketidakpuasan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Papa Ron's, *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui kuadran perbaikan dari setiap variabel dan Uji Duncan untuk mengetahui persaingan Papa Ron's dengan pesaingnya apakah tertinggal, bersaing ataukah unggul.

Target pasar Papa Ron's pada tahun 2010 ini adalah Umur (17-30 tahun), pekerjaan (mahasiswa dan Wiraswasta), uang saku (Rp 150.000-Rp 1.500.000), penghasilan (Rp1.500.000-Rp 7.500.000) dan Domisili (Bandung Selatan,Tengah dan Barat). Hasil wawancara dengan pihak *Management* mengenai *Positioning* adalah memposisikan diri sebagai gerai pizza yang sesuai dengan lidah kebanyakan masyarakat Indonesia yaitu gurih dan pedas.

Dari hasil pengolahan data didapatkan beberapa usulan perbaikan untuk meningkatkan penjualan Papa Ron's Pizza agar dapat bersaing berdasarkan Penentuan Prioritas Target Perbaikan seperti menciptakan menu pizza dengan *topping Smoke beef* / sosis dengan kentang dan menciptakan pangsa pasar baru yaitu pelajar dengan memberikan paket hemat.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-4
1.3 Pembatasan Masalah	1-5
1.4 Perumusan Masalah	1-5
1.5 Tujuan Penelitian	1-5
1.6 Sistematika Penulisan	1-6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	2-1
2.1.1 Definisi Pemasaran	2-1
2.1.2 Konsep Produk, Produksi dan <i>Selling</i>	2-3
2.1.3 Konsep <i>Marketing</i>	2-4
2.2 Strategi Pemasaran dalam Berbagai Posisi Persaingan.....	2-5
2.3 <i>Marketing Mix</i>	2-6
2.4 <i>Segmentasi, Targetting dan Positioning</i>	2-8
2.5 Kepuasan Konsumen	2-13
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	2-14
2.7 Uji Duncan.....	2-16
2.8 Matriks Persaingan.....	2-16
2.9 Teknik Pengumpulan Data.....	2-19
2.10 Validitas dan Reliabilitas	2-20
2.11 Populasi dan Sampel	2-22

2.12 Skala Pengukuran	2-24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 <i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian	3-1
3.2 Keterangan <i>Flow Chart</i>	3-4
3.2.1 Penelitian Pendahuluan	3-4
3.2.2 Identifikasi Masalah	3-5
3.2.4 Pembatasan Masalah	3-5
3.2.4 Perumusan Masalah	3-6
3.2.4 Penentuan Tujuan Penelitian.....	3-6
3.2.4 Studi Pustaka.....	3-7
3.2.4 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-7
3.2.4 Metode Pengumpulan Data.....	3-8
3.2.4 Pembuatan Kuesioner Awal	3-9
3.2.4 Validitas Konstruk	3-11
3.2.11 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Awal	3-13
3.2.12 Penentuan Pesaing Papa Ron's Pizza.....	3-13
3.2.13 Penentuan Kuesioner penelitian.....	3-13
3.2.14 Penentuan Teknik Sampling	3-13
3.2.15 Penentuan ukuran Sampel.....	3-13
3.2.16 Penyebaran Kuesioner.....	3-14
3.2.17 Uji Validitas Dan Reliabilitas	3-14
3.2.18 Pengolahan Data	3-14
3.2.19 Analisis	3-25
3.2.20 Usulan	3-26
3.2.21 Kesimpulan Dan Saran	3-26
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.2 Struktur Organisasi	4-2
4.3 Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-8
4.3.1 Hasil Pesaing.....	4-8
4.3.2 Faktor Kepentingan Kuesioner Awal.....	4-9

4.4 Hasil Kuesioner Penelitian.....	4-10
4.4.1 Data Mentah.....	4-12
4.4.2 Segmentasi	4-16
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Validitas dan Reliabilitas	5-1
5.1.1 Validitas	5-1
5.1.2 Reliabilitas	5-10
5.2 Segmentasi, <i>Targeting</i> dan <i>Positioning</i>	5-11
5.3 Kueosiner Inovasi <i>Topping</i>	5-24
5.4 Pengujian Hipotesis Kepuasan.....	5-27
5.4.1 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-28
5.4.2 Rangkuman Rata-rata Kepentingan dn Performansi.....	5-36
5.5 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	5-37
5.6 Pengujian Hipotesis Persaingan (Uji Duncan).....	5-41
5.6.1 Pengujian Hipotesis Perbedaan Kerja	5-41
5.6.2Perhitungan Beda Signifikasi Peringkat	5-51
5.6.2.1 Beda Signifikansi Secara Keseluruhan	5-52
5.6.2.2 Beda Signifikansi Tolak Ho (Hasil Uji Anova Tolak Ho)...5-55	
5.6.3Pengujian Hipotesis Persaingan (Uji Duncan).....	5-57
5.7 Pembuatan Tabel Matriks Persaingan.....	5-64
5.8 Penentuan Prioritas Target (Prioritas Perbaikan).....	5-66
5.9 Usulan Perbaikan	5-68
5.9.1 Berdasarkan Penentuan Prioritas Target.....	5-68
5.9.2 Berdasarkan Inovasi	5-72
5.9.3 Berdasarkan Hasil Wawancara	5-73
5.9.4 Berdasarkan Strategi Promosi.....	5-74

BAB6 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
2.1	ANOVA	2-17
3.1	Hasil Penelitian IPA Kuadran Pebaikan 2008	3-8
3.2	Variabel perbaikan Penelitian 2008	3-11
3.3	Kuesioner Sebelum validitas Konstruk	3-12
3.4	Variabel-Variabel Pada Kuesioner Awal	3-14
3.5	Rata-rata Kepentingan dan Kepuasan	3-20
3.6	Beda Signifikasi 1	3-23
3.7	Beda Signifikasi 2	3-23
3.8	Beda Signifikasi 3	3-23
3.9	Uji Duncan	3-24
3.10	Matrik Persaingan Tertinggal	3-26
3.11	Matrik Persaingan Bersaiang	3-26
3.12	Matrik Persaingan Unggul	3-26
3.13	Prioritas Target Perbaikan	3-28
4.1	Jumlah Pesaing Kuesioner Pendahuluan	4-8
4.2	Faktor Kepentingan Kuesioner Awal	4-9
4.3	Faktor Kepentingan Kuesioner Penelitian	4-11
4.4	Hasil Tingkat Kepentingan	4-12
4.5	Hasil Tingkat Kepuasan Paparon's Pizza	4-13
4.6	Hasil Tingkat Kepuasan Pizza Hut	4-14
4.7	Hasil Tingkat Kepuasan Avenue	4-15
4.8	Segmentasi Jenis Kelamin	4-16

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
4.9	Segmentasi Umur	4-16
4.10	Segmentasi Status Berkeluarga	4-16
4.11	Segmentasi Pekerjaan	4-16
4.12	Segmentasi Uang Saku	4-17
4.13	Segmentasi Penghasilan	4-17
4.14	Segmentasi Vegetarian	4-17
4.15	Segmentasi Domisili	4-17
4.16	Segmentasi Waktu Konsumsi Pizza	4-18
4.17	Segmentasi Sumber	4-18
4.18	Segmentasi Faktor Konsumsi Pizza	4-18
4.19	Tabel Beberapa Usulan penelitian 2008	4-20
5.1	Hasil SPSS Tingkat Kepentingan	5-2
5.2	Validitas Kepentingan	5-3
5.3	SPSS Kepuasan Paparon's	5-4
5.4	Validitas Kepuasan Paparon's	5-5
5.5	SPSS Kepuasan Pizza Hut	5-6
5.6	Validitas Kepuasan Pizza Hut	5-7
5.7	Validitas Kepuasan Avenue	5-8
5.8	SPSS Kepuasan Avenue	5-9
5.9	Reliabilitas Kepentingan	5-10
5.10	Reliabilitas Kepuasan Paparon's	5-10
5.11	Reliabilitas Kepuasan Pizza Hut	5-10
5.12	Reliabilitas Kepuasan Avenue	5-10
5.13	Umur	5-12
5.14	Segmentasi Profil Responden	5-23
5.15	Target Pasar Penelitian 2008	5-24
5.16	Target Pasar 2010	5-24
5.17	Perbandingan Target pasar 2008 dan 2010	5-25
5.18	Hipotesis Ketidakpuasan	5-29

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.19	Kepentingan dan Performansi	5-36
5.20	IPA	5-38
5.21	Rangkuman IPA 4	5-38
5.22	ANOVA	5-43
5.23	Rangkuman ANOVA	5-45
5.24	Rangkuman ANOVA Tolak Ho	5-46
5.25	Rangkuman Rata-Rata performansi	5-52
5.26	Uji Duncan Peringkat 1	5-55
5.27	Uji Duncan Peringkat 2	5-58
5.28	Uji Duncan Peringkat 3	5-61
5.29	Matriks Persaingan Tertinggal	5-65
5.30	Matriks Persaingan Bersaing	5-65
5.31	Matriks Persaingan Unggul	5-66
5.32	Penentuan PrioritasTarget	5-68
5.39	Usulan Perbaikan	5-73
6.1	Kriteria 1	6-4
6.2	Kriteria 1	6-4
6.3	Kriteria 1	6-4
6.4	Kriteria 1	6-5

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep Inti Pemasaran	2-2
2.2	Konsep Produksi, Produk dan <i>Selling</i>	2-4
2.3	Konsep <i>Marketing</i>	2-5
2.4	Wilayah Kritis	2-14
2.5	IPA	2-15
2.6	Grafik F	2-18
2.7	Hipotesis Persaingan	2-19
2.8	Teknik Sampling	2-25
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Alur Pengolahan Data	3-18
3.3	Wilayah Kritis	3-19
3.4	Contoh Grafik IPA	3-21
3.5	Hipotesis Persaingan	3-25
3.6	Prioritas Target Perbaikan	3-29
4.1	Struktur Organisasi	4-1
5.1	Segmentasi Jenis Kelamin	5-12
5.2	Segmentasi Umur	5-12
5.3	Segmentasi Status	5-13
5.4	Segmentasi Pekerjaan	5-13
5.5	Segmentasi Uang Saku	5-14
5.6	Segmentasi Penghasilan	5-15
5.7	Segmentasi Vegetarian	5-15
5.8	Segmentasi Domisili	5-16
5.9	Segmentasi Waktu Konsumsi	5-16
5.10	Segmentasi Sumber	5-17
5.11	Segmentasi Faktor Konsumsi	5-18

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
5.12	<i>Topping Utama</i>	5-24
5.13	<i>Extravganza</i>	5-19
5.14	<i>Meat Eater</i>	5-19
5.15	<i>American Classic</i>	5-20
5.16	<i>Topping Pendamping</i>	5-20
5.17	Jenis Variasi Makanan	5-21
5.18	Logo Paparon's Pizza	5-27
5.19	Wilayah Kritis	5-30
5.20	Matriks IPA	5-37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Awal	L1-1
2	Kuesioner Penelitian	L2-3
3	Tabel r <i>Product Moment</i>	L3-8
4	Tabel Uji Z	L4-9
5	Tabel Uji F	L5-10
6	Tabel Rentangan distudentkan rp dengan Keberatian Kecil	L6-14
7	Data Mentah Tingkat Kepentingan	L7-16
8	Data Mentah Papa Ron's Pizza	L8-17
9	Data Mentah Pizza Hut	L9-18
10	Data Mentah Avenue	L10-19
11	Segmentasi	L11-20