

ABSTRAK

CV. Mulyana Santosa yang bertempat di Jalan Kembar Timur III No.22 Bandung, merupakan perusahaan yang memproduksi celana jeans merek Kaesfa Jeans untuk perempuan dewasa. Masalah yang sedang dihadapi oleh CV. Mulyana Santosa yaitu penurunan penjualan pada saat September 2010, Oktober 2010, dan Februari 2011 hingga Februari 2012. Hal tersebut terjadi karena diduga adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan dari CV. Mulyana Santosa.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dianggap penting menurut konsumen dalam memilih suatu celana jeans, untuk mengetahui *Segmentasi, Targeting, dan Positioning* yang sesuai, dan untuk mengetahui usulan yang dapat diberikan kepada CV. Mulyana Santosa untuk dapat meningkatkan penjualannya.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian. Kuesioner pendahuluan berisi pernyataan-pernyataan sementara yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih celana jeans yang berdasarkan pada *Marketing Mix* yaitu *Product, Place, Promotion, Price* (4P). Dari hasil penyebaran kuesioner pendahuluan kemudian dilakukan Uji Cochran untuk mengetahui pernyataan yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih celana jeans. Kuesioner penelitian terdiri dari 2 bagian yaitu kuesioner bagian A terdiri dari bagian profil responden, sedangkan pada kuesioner bagian B menanyakan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Purposive Sampling*. Penyebaran kuesioner penelitian ditujukan kepada 100 responden yang sudah membeli produk celana jeans merek Kaesfa Jeans.

Data-data yang diperoleh dari hasil kuesioner penelitian melalui uji gap dapat diketahui bahwa konsumen sudah merasa puas terhadap kualitas produk dari Kaesfa Jeans. Terdapat 1 pernyataan yang dirasakan konsumen belum puas yaitu pernyataan mengenai promosi Kaesfa Jeans di internet, sedangkan pada *Importance Performance Analysis (IPA)* terdapat 13 pernyataan yang dianggap oleh responden bahwa kinerja dari perusahaan rendah (kuadran II) sehingga harus dilakukan prioritas perbaikan utama. Pada kuadran I terdapat 13 pernyataan yang harus dipertahankan oleh CV. Mulyana Santosa.

Usulan yang dapat diberikan kepada CV. Mulyana Santosa yaitu perusahaan harus lebih cepat dalam menyampaikan promosi produk terbaru di internet yang sesuai dengan target pasar, dapat lebih memperhatikan kekuatan benang dengan menggunakan benang yang lebih tebal agar benang dalam jahitan tidak cepat putus, sebaiknya lebih meningkatkan kinerjanya mengenai pengembalian barang yang cacat, dapat lebih memperhatikan atau mengecek ulang kerapian lipatan celana dan susunan *handtag* saat packing sebelum dikirim ke outlet, mempermudah konsumen dalam penukaran celana yang cacat, menyediakan berbagai model yang sesuai dengan target pasar, menyediakan motif jeans yang berbeda.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR KARYA PRIBADI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.	1-4
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-4
1.4 Perumusan Masalah	1-5
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	1-5
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Bauran Pemasaran	2-1
2.2 Populasi dan Sampel	2-4
2.3 Teknik Sampling	2-4
2.4 Tipe Skala Pengukuran.....	2-6
2.5 Teknik Pengumpulan Data	2-7
2.6 <i>Segmentation, Targeting dan Positioning</i>	2-10
2.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-12
2.7.1 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-14
2.7.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-14
2.8 Prosedur Cochran Q Test.....	2-15
2.9 Uji Gap.....	2-16
2.10 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	2-18

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian.	3-1
3.2. Keterangan <i>Flowchart</i> Penelitian.	3-3
• Penelitian Pendahuluan.	3-3
• Identifikasi Masalah.	3-3
• Pembatasan Masalah dan Asumsi.	3-3
• Perumusan Masalah.	3-3
• Maksud dan Tujuan Penelitian.	3-4
• Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.	3-4
• Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.	3-5
• Pengolahan Data Kuesioner.	3-5
• Penyusunan Kuesioner Penelitian.	3-5
• Pengujian Validitas Konstruk.	3-5
• Penyusunan Kuesioner Perbaikan.	3-5
• Penentuan Teknik Sampling.	3-6
• Menghitung dan Menentukan Jumlah Responden.	3-6
• Pengumpulan Data.	3-6
• Pengujian Validitas Data.	3-6
• Pengujian Reliabilitas Data.	3-6
• Pengolahan Data.	3-7
• Analisis Data.	3-11
• Usulan.	3-12
• Kesimpulan dan Saran.	3-12

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan.	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi.	4-2
4.3 Kuesioner.	4-3
4.2.1 Kuesioner Pendahuluan.	4-3

4.2.2 Kuesioner Bagian A dan Penelitian.....	4-4
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.....	5-1
5.2 Pengolahan Data Kuesioner Penelitian.....	5-10
5.2.1 Bagian A (Data Pribadi Responden).....	5-10
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	5-17
5.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	5-17
5.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	5-18
5.4 Uji Kesenjangan (gap).....	5-20
5.5 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	5-22
5.6 Analisis.....	5-25
5.6.1 Analisis <i>Segmentation, Targeting</i> dan <i>Positioning</i>	5-25
5.6.2 Analisis Uji Gap dan IPA.....	5-28
5.7 Usulan	5-33
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-4
6.2.1 Saran untuk CV. Mulyana Santosa.....	6-4
6.2.2 Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut.....	6-5
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Rangkuman Data Penjualan/Bulan.....	1 - 3
Tabel 3.1	Kuesioner Pendahuluan	3 - 4
Tabel 3.2	Prioritas Perbaikan.....	3 - 9
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	4 - 3
Tabel 4.2	Hasil Penyebaran Kuesioner Bagian A.....	4 - 4
Tabel 4.3	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan.....	4 - 5
Tabel 4.4	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan.....	4 - 6
Tabel 5.1	Data Kuesioner Pengujian 1 Cochran.....	5 - 1
Tabel 5.2	Data Kuesioner Pengujian 2 Cochran.....	5 - 3
Tabel 5.3	Data Kuesioner Pengujian 3 Cochran.....	5 - 5
Tabel 5.4	Data Kuesioner Pengujian 4 Cochran.....	5 - 7
Tabel 5.5	Kuesioner Penelitian	5 - 9
Tabel 5.6	Hasil Kuesioner Bagian A (%).....	5 - 11
Tabel 5.7	Uji Gap.....	5 - 20
Tabel 5.8	Metode IPA Kuadran II	5 -
24		
Tabel 5.9	Metode IPA Kuadran I	5 - 25
Tabel 5.10	Analisis IPA & Uji Gap Prioritas Perbaikan Utama Tolak Ho	5 - 28
Tabel 5.11	Analisis IPA & Uji Gap Prioritas Perbaikan Utama Terima Ho	5 - 29
Tabel 5.12	Analisis IPA & Uji Gap Dipertahankan.....	5 - 33

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Rangkuman Data Penjualan/Bulan	1 - 3
Gambar 2.1	Teknik Sampling.....	2 - 4
Gambar 2.2	Grafik Chi-Square.....	2 - 16
Gambar 2.3	Wilayah Kritis Pegujian Gap.....	2 - 17
Gambar 2.4	Kuadran IPA.....	2 - 19
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3 - 1
Gambar 3.2	<i>Flowchart</i> Penelitian (lanjutan).....	3 - 2
Gambar 4.1	Struktur Organisasi CV. Mulyana Santosa.....	4 - 2
Gambar 5.1	Grafik <i>Chi Square</i> 1.....	5 - 2
Gambar 5.2	Grafik <i>Chi Square</i> 2.....	5 - 4
Gambar 5.3	Grafik <i>Chi Square</i> 3.....	5 - 6
Gambar 5.4	Grafik <i>Chi Square</i> 4.....	5 - 8
Gambar 5.5	<i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	5 - 12
Gambar 5.6	<i>Pie Chart</i> Usia	5 - 12
Gambar 5.7	<i>Pie Chart</i> Pekerjaan	5 - 13
Gambar 5.8	<i>Pie Chart</i> Rata-Rata Penghasilan/Bulan	5 - 13
Gambar 5.9	<i>Pie Chart</i> Rata-Rata Uang Saku/Bulan	5 - 14
Gambar 5.10	<i>Pie Chart</i> Rata-Rata Nilai Belanja/Sekali Transaksi	5 - 14
Gambar 5.11	<i>Pie Chart</i> Alasan Utama Membeli Produk di FO	5 - 15
Gambar 5.12	<i>Pie Chart</i> Tingkat Keseringan Membeli Produk	5 - 16
Gambar 5.13	<i>Pie Chart</i> Tempat Tinggal	5 - 16
Gambar 5.14	Wilayah kritis Uji Gap	5 - 21
Gambar 5.15	Grafik IPA	5 - 23

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran A (Data penjualan seluruh FO).
2. Lampiran B (Tabel pengujian Cochran 1-4).
3. Lampiran C (Hasil pengisian kuesioner bagian A oleh 100 responden).
4. Lampiran D (Kuesioner bagian A).
5. Lampiran E (Kuesioner pendahuluan dan penelitian).
6. Lampiran F (Hasil pengisian kuesioner penelitian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan oleh 100 responden).
7. Tabel *Chi-Square*.
8. Tabel Uji Z.