

ABSTRAK

Toko Muntilan adalah toko yang menjual aneka kue serta minuman sejak tahun 1970. Letak toko Muntilan ini berada di pinggir jalan raya Cihapit, Bandung. Saat ini toko Muntilan mengalami penurunan penjualan sejak tahun 2000 karena beberapa pesaing saling bermunculan. Pesaing utama toko Muntilan adalah toko B yang berada di dalam pasar Cihapit. Untuk membantu toko Muntilan, dilakukan penelitian dengan menggunakan beberapa metode. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja penyebab penurunan penjualan tersebut dengan memberikan usulan perbaikan serta saran untuk toko Muntilan.

Untuk mengetahui penyebab terjadinya penurunan penjualan disebarkan kuesioner penelitian kepada para responden yang pernah berbelanja di toko Muntilan serta toko pesaing B. Variabel penelitian disusun berdasarkan bauran pemasaran (7P) *product, price, place, people, physical evidence, process*. Setelah validitas konstruk, kuesioner pendahuluan disebarkan terlebih dahulu untuk mengetahui tingkat kepentingan variabel dalam hal berbelanja di toko kue dan minuman. Variabel yang mempunyai tingkat kepentingan lebih dari 50% akan dimasukkan kedalam kuesioner penelitian. Kuesioner penelitian disebarkan ke 120 responden. Kuesioner penelitian dibagi dalam 3 bagian yaitu profil responden, tingkat kepentingan dan tingkat performansi toko Muntilan, serta peringkat toko Muntilan dengan toko pesaing B. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner penelitian, diolah dengan menggunakan uji hipotesis tingkat performansi, *correspondence analysis* (CA) untuk mengetahui peringkat toko Muntilan dibanding toko pesaing B, dan *Important Analysis Performance* (IPA) untuk prioritas perbaikan serta analisis gabungan antara uji hipotesis tingkat performansi, *correspondence analysis* (CA) dan *Important Analysis Performance* (IPA).

Hasil yang didapatkan dari analisis gabungan yang menurut konsumen tidak puas ada 11 variabel yaitu Keragaman kue-kue, kemenarikan kemasan kue, kejelasan tanggal kadaluarsa kue dan minuman, keunikan rasa kue, kebersihan kue – kue, besarnya diskon menjelang waktu tutup toko, keramahan karyawan pada saat melayani konsumen, kejelasan dalam menerangkan harga dan produk, sirkulasi udara yang baik, harga lebih murah dibanding pesaing, serta 15 usulan antara lain menambahkan kipas angin pada toko, menambah penutup kaca pada etalase kue-kue, menambah variasi kue-kue, mencatat tanggal kadaluarsa pada tiap kue dan minuman yang masuk, menambah ketersediaan minuman dengan menambah jumlah minuman untuk laku dijual, menambah pegawai untuk bagian kasir, membuat papan label kecil untuk harga, untuk lebih banyak menjual lunpia karena konsumen banyak membeli lunpia, untuk kue yang kurang laku dijual lebih baik diberi diskon pada saat toko menjelang tutup, harga kue dibuatimbang dengan pesaing toko B dengan target penjualan lebih ke kuantitas tetapi kualitas tetap harus terjaga, memberikan diskon pada *event* tertentu seperti hari ibu. Karena hampir pembeli terbanyak adalah wanita dengan pekerjaan ibu rumah tangga.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-3
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-3
1.4 Perumusan Masalah.....	1-4
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	2-1
2.2 Bauran Pemasaran	2-3
2.3 Strategi Pemasaran	2-7
2.4 Definisi Produk dan Kualitasnya.....	2-7
2.5 Segmentasi.....	2-9
2.6 <i>Targeting</i>	2-9
2.7 <i>Positioning</i>	2-10
2.8 Populasi dan Sampel.....	2-11
2.9 Teknik Sampling.....	2-11
2.10 Skala Pengukuran	2-13
2.11 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-15
2.12 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-15
2.12.1 Pengujian Validitas Konstruksi	2-15

2.12.2	Pengujian Validitas Isi	2-16
2.12.3	Pengujian Validitas Eksternal.....	2-16
2.13	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-16
2.14	Teknik Pengumpulan Data	2-17
2.15	<i>Important Performance Analysis</i>	2-19
2.16	<i>Correspondence Analysis</i>	2-21
2.17	Uji Hipotesis	2-22
2.18	Teori Kepuasan Pelanggan	2-24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		
3.1.	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	3-1
3.2.	Keterangan Metodologi Penelitian	3-5
3.2.1	Penelitian Pendahuluan.....	3-5
3.2.2	Identifikasi Masalah	3-5
3.2.3	Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	3-5
3.2.4	Perumusan Masalah.....	3-6
3.2.5	Tujuan Penelitian.....	3-6
3.2.6	Studi Pustaka	3-6
3.2.7	Identifikasi Variabel	3-7
3.2.8	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian	3-9
3.2.9	Pengujian Validitas Konstruk.....	3-9
3.2.10	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-9
3.2.11	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan	3-10
3.2.12	Kuesioner Penelitian.....	3-10
3.2.13	Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik Sampling Penelitian.....	3-10
3.2.14	Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-11
3.2.15	Pengujian Validitas.....	3-11
3.2.16	Pengujian Reliabilitas	3-12
3.2.17	Pengolahan Data	3-12
3.2.18	Analisis	3-13
3.2.19	Kesimpulan dan Saran	3-16

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah Perusahaan	4-1
4.2	Kuesioner Pendahuluan	4-2
4.3	Pengujian Validitas Internal	4-2
4.4	Kuesioner Penelitian	4-4
4.4.1	Profil Responden	4-4
4.4.2	Tingkat Kepentingan	4-7
4.4.3	Tingkat Kepuasan	4-8

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan Dengan Tingkat Persentase	5-1
5.2	Tingkat Persentase Profil Responden	5-4
5.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	5-12
5.3.1	Pengujian Validitas External	5-12
5.3.1.1	Tingkat Kepentingan	5-12
5.3.2.1	Tingkat Performansi Toko Muntilan	5-14
5.4	Pengujian Reliabilitas	5-15
5.5	Pengujian Hipotesis	5-16
5.6	<i>Important Performance Analysis</i>	5-20
5.7	Perhitungan <i>Correspondence Analysis</i>	5-24
5.8	Analisis Gabungan.....	5-27
5.8.1	Prioritas Perbaikan Toko Muntilan.....	5-32
5.9	Pengolahan Kuesioner Penelitian Profil Responden dan STP.....	5-39

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran	6-7

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Tabel Parameter dan Statistik.....	2-22
2.2	Struktur Hipotesis Uji 1 Arah.....	2-23
2.3	Struktur Hipotesis Uji 2 Arah.....	2-23
3.1	Tabel Prioritas Perbaikan	3-14
3.2	Tabel Gabungan	3-15
4.1	Ringkasan Kuesioner Pendahuluan.....	4-3
4.2	Jenis Kelamin	4-4
4.3	Jenis Pekerjaan	4-4
4.4	Pendapatan Perbulan	4-4
4.5	Umur	4-5
4.6	Frekuensi Kedatangan.....	4-5
4.7	Tujuan Membeli Kue	4-5
4.8	Jenis kue-kue.....	4-6
4.9	Jenis Minuman	4-6
4.10	Jumlah Tingkat Kepentingan	4-7
4.11	Jumlah Tingkat Performansi	4-8
5.1	Variabel.....	5-2
5.2	Variabel yang Terpilih	5-3
5.3	Variabel yang Tidak Terpilih.....	5-4
5.4	Persentase Jenis Kelamin	5-4
5.5	Persentase Jenis Pekerjaan	5-5
5.6	Persentase Jumlah Pendapatan.....	5-6
5.7	Persentase umur	5-7
5.8	Persentase Frekuensi Kedatangan.....	5-8
5.9	Persentase Tujuan Membeli Kue	5-9
5.10	Persentase Pembelian Jenis Kue	5-10
5.11	Persentase Pembelian Jenis Minuman	5-11
5.12	Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-18
5.13	Variabel dengan keputusan kurang puas.....	5-19

5.14	IPA	5-20
5.15	Tabel IPA	5-22
5.16	Peringkat Berdasarkan Metode CA.....	5-26
5.17	Tabel Prioritas Perbaikan	5-27
5.18	Gabungan IPA, CA, Tingkat Kepuasan	5-31
5.19	Tabel Prioritas Perbaikan	5-32

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Gambar Pendapatan Pejualan.....	1-2
2.1	Gambar IPA	2-20
3.1	Metodologi Penelitian	3-1
3.2	Metodologi Penelitian (lanjutan).....	3-2
3.3	Metodologi Penelitian (lanjutan).....	3-3
3.4	Metodologi Penelitian (lanjutan).....	3-4
5.1	Persentase Jenis Kelamin	5-4
5.2	Persentase Jenis Pekerjaan	5-5
5.3	Persentase Jumlah Pendapatan	5-6
5.4	Persentase Umur.....	5-7
5.5	Persentase Frekuensi Kedatangan	5-8
5.6	Persentase Tujuan Membeli Kue	5-9
5.7	Persentase Pembelian Jenis Kue	5-10
5.8	Persentase Pembelian Jenis Minuman	5-11
5.9	Grafik Pengujian Hipotesis Ketidakpuasan	5-17
5.10	Gambar IPA	5-21
5.11	Gambar <i>Row and Column Series</i>	5-25

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	: Tingkat Kepentingan
LAMPIRAN 3	: Tingkat Performansi
LAMPIRAN 4	: Tabel <i>Pearson Product Moment</i>
LAMPIRAN 5	: Validitas Konstruk
LAMPIRAN 6	: Kuesioner Pendahuluan
LAMPIRAN 7	: Hasil SPSS