

ABSTRAK

Sky Karaoke berdiri pada tahun 2009 di Jl.Panembong 88 Cianjur. Sky Karaoke mengalami penurunan pendapatan penjualan karena menurunnya kedatangan konsumen sebesar 16% dari tahun 2011. Masalah yang dihadapi oleh Sky Karaoke adalah adanya pesaing yang bergerak dibidang yang sama yaitu LM KTV Karaoke yang terletak di Jl.Hos cokroaminoto no 100 Cianjur.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam berkaraoke, bagaimana kepuasan konsumen terhadap performansi Sky Karaoke, untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan Sky Karaoke dibandingkan dengan pesaingnya, dan juga untuk mengetahui strategi yang harus dilakukan perusahaan untuk memenangkan persaingan. Variabel yang terdapat di kuesioner pendahuluan didasarkan pada konsep bauran pemasaran 7P (*Prodcut, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence*).

Kuesioner terdiri dari dua bagian, kuesioner yang pertama adalah kuesioner pendahuluan, yang disebarakan kepada 30 responden. Kuesioner pendahuluan diolah menggunakan persentase, dimana apabila pada suatu pernyataan jawaban penting $\leq 50\%$ maka pernyataan tersebut dianggap tidak layak/tidak penting dan apabila pernyataan jawaban penting $>$ dari 50% maka pernyataan tersebut dianggap layak/penting. Kuesioner yang kedua adalah kuesioner penelitian yang dibuat berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan dari pemilihan variabel penting $> 50\%$, kemudian yang disebarakan sebanyak 100 kuesioner kepada responden yang pernah mengunjungi Sky Karaoke dan LM KTV.

Dari hasil penyebaran kuesioner, diolah menggunakan metode *Correspondence Analysis*, dan *Importance Performance Analysis*. Dalam pengolahan data menggunakan *Correspondance Analysis* maka didapatkan hasil bahwa 10 variabel Sky Karaoke unggul dibanding LM KTV, 18 variabel kalah dengan LM KTV dan 7 variabel bersaing dengan LM KTV, dan dengan menggunakan IPA terdapat 8 variabel dimana konsumen merasa puas terhadap kinerja Sky Karaoke. Pada analisis gabungan, dengan menggunakan metode *Correspondence Analysis* dapat diketahui keunggulan, kelemahan dan persaingan Sky Karaoke dibandingkan dengan LM KTV Karaoke, kemudian digabung dengan tingkat kepentingan (*Importance Performance Analysis*) dan tingkat kepuasan konsumen. Hal ini bertujuan untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan peringkat Sky Karaoke, tingkat kepentingan, dan juga tingkat kepuasan.

Usulan yang diberikan kepada Sky Karaoke, yaitu lebih memperhatikan jumlah *microphone* pada ruangan, memperhatikan kualitas tampilan Tv, memperhatikan kualitas *sound system*, menyesuaikan harga dengan kompetitor, kualitas minuman yang sesuai dengan harga, membuat paket-paket yang lebih terjangkau, melakukan pemasangan spanduk di daerah Cianjur Selatan, melakukan *training* kembali kepada karyawan, memperhatikan lagi bukti pembayaran, memperhatikan kenyamanan tempat, membuat dekorasi ruangan yang *colour full* dengan hiasan yang menunjukkan tempat karaoke.

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	1-2
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 Definisi Pemasaran	2-1
2.1.2 Bauran Pemasaran	2-1
2.1.3 Strategi Pemasaran	2-3
2.2 Konsep Jasa	2-4
2.2.1 Pengertian Jasa.....	2-4
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	2-4
2.2.3 Klasifikasi Jasa	2-5
2.2.4 Dimensi Pokok.....	2-6
2.3 Konsep Produk	2-7
2.3.1 Pengertian Produk.....	2-7
2.3.2 Tingkatan Produk.....	2-8
2.4 <i>Segmentasi, Targetting dan Positioning</i>	2-8

2.5	Teknik Pengumpulan Data	2-11
2.6	Teknik Sampling.....	2-14
2.7	Ukuran Sampel	2-16
2.8	Macam-macam Skala Pengukuran	2-17
2.9	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-18
2.9.1	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-19
2.9.1.1	Pengujian Validitas Konstruksi	2-19
2.9.1.2	Pengujian Validitas Isi	2-19
2.9.1.3	Pengujian Validitas Eksternal.....	2-20
2.9.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-20
2.10	<i>Correspondence Analysis</i>	2-21
2.11	<i>Importance Performance Analysis</i>	2-22

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-1
3.2.	Keterangan <i>Flowchart</i>	3-5
3.2.1	Penelitian Pendahuluan.....	3-5
3.2.2	Identifikasi Masalah	3-5
3.2.3	Pembatasan Masalah.....	3-5
3.2.4	Perumusan Masalah.....	3-6
3.2.5	Tujuan Penelitian.....	3-6
3.2.6	Studi Pustaka	3-7
3.2.7.1	Pembuatan Kuesioner Pendahuluan dan Kuesioner Penelitian	3-7
3.2.7.1	Kuesioner Pendahuluan	3-7
3.2.7.2	Kuesioner Penelitian.....	3-9
3.2.8	Uji Validitas Konstruk.....	3-10
3.2.9	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-11
3.2.10	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan Menggunakan Presentase	3-11
3.2.11	Penentuan Teknik Sampling.....	3-11
3.2.12	Penentuan Ukuran Sampel.....	3-11
3.2.13	Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-12
3.2.14	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	3-13

3.2.15	Pengolahan Data	3-13
3.2.16	Analisis Pengolahan data.....	3-15
3.2.17	Usulan	3-17
3.2.18	Kesimpulan dan Saran	3-17
BAB 4 PENGUMPULAN DATA		
4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	4-1
4.1.2	Struktur Organisasi	4-1
4.2	Kuesioner Pendahuluan	4-3
4.3	Kuesioner Penelitian.....	4-5
4.4	Hasil Rekapitulasi Data Mentah	4-6
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		
5.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	5-1
5.1.1	Validitas Konstruk	5-1
5.1.2	Kuesioner Pendahuluan.....	5-3
5.1.3	Kuesioner Penelitian.....	5-4
5.1.4	Uji Validitas dan Uji Reliabel Tingkat Kepentingan dari SPSS.....	5-6
5.2	Pengujian <i>Correspondence Analysis</i>	5-7
5.3	Pengujian <i>Importance Performance Analysis</i>	5-9
5.4	Segmentasi, <i>Targeting</i> dan <i>Positioning</i>	5-18
5.4.1	Segmentasi Berdasarkan Profil Responden	5-18
5.4.2	<i>Targeting</i> Berdasarkan Profil Responden.....	5-25
5.4.3	<i>Positioning</i>	5-27
5.5	Analisis Gabungan CA dan IPA.....	5-28
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran	6-9
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

<u>Tabel</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
Tabel 4.1	Variabel Kuesioner Pendahuluan.....	4-4
Tabel 4.3	Variabel Kuesioner Penelitian	4-5
Tabel 4.4	Jenis Kelamin.....	4-7
Tabel 4.5	Usia	4-7
Tabel 4.6	Pekerjaan.....	4-7
Tabel 4.7	Lokasi.....	4-8
Tabel 4.8	Uang Saku.....	4-8
Tabel 4.9	Penghasilan	4-8
Tabel 4.10	Tempat Karaoke yang Sering Dikunjungi	4-8
Tabel 4.11	Dengan Siapa Mengunjungi.....	4-9
Tabel 4.12	Jam Mengunjungi Karaoke	4-9
Tabel 4.13	Frekuensi Kedatangan.....	4-9
Tabel 4.14	Jenis Lagu yang Disukai	4-9
Tabel 4.15	Ukuran Ruangan Karaoke yang Sering Dikunjungi	4-10
Tabel 4.16	Kapastias Ruangan <i>Small</i>	4-10
Tabel 4.17	Kapasitas Ruangan <i>Medium</i>	4-10
Tabel 4.18	Kapasitas Ruangan <i>VIP</i>	4-10
Tabel 5.1	Hasil SPSS Validitas Tingkat Kepentingan	5-2
Tabel 5.2	Hasil SPSS Reliabel Tingkat Kepentingan	5-3
Tabel 5.3	Hasil SPSS Validitas Tingkat Kepuasan Sky Karaoke.....	5-3
Tabel 5.4	Hasil SPSS Reliabel Tingkat Performansi Sky Karaoke	5-4
Tabel 5.5	Tabel Jumlah Pemilih Karaoke yang Lebih Unggul	5-5
Tabel 5.6	Tabel Peringkat	5-7
Tabel 5.7	Keunggulan Sky Karaoke	5-8
Tabel 5.8	Kelemahan Sky Karaoke.....	5-8
Tabel 5.9	Persaingan Sky Karaoke	5-9
Tabel 5.10	Tabel Target Pasar	5-22

<u>Tabel</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
Tabel 5.11	Penentuan Skala Prioritas.....	5-25
Tabel 5.12	Pembagian Variabel Berdasarkan IPA dan CA	5-26
Tabel 5.13	PrioritasPerbaikan	5-27
Tabel 6.1	Hasil Tingkat Kepentingan	6-3
Tabel 6.2	Keunggulan Sky Karaoke	6-4
Tabel 6.3	Kelemahan Sky Karaoke.....	6-5
Tabel 6.4	Persaingan Sky Karaoke.....	6-5

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Teknik Sampling	2-14
Gambar 2.2	Diagram Kartesius	2-23
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
Gambar 3.2	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-2
Gambar 3.3	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-3
Gambar 3.4	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-4
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Sky Karaoke.....	4-1
Gambar 5.1	Grafik CA	5-6
Gambar 5.2	Kuadran IPA.....	5-9
Gambar 5.3	Jenis Kelamin	5-15
Gambar 5.4	Usia.....	5-15
Gambar 5.5	Pekerjaan	5-16
Gambar 5.6	Lokasi	5-16
Gambar 5.7	Uang Saku & Penghasilan.....	5-17
Gambar 5.8	Tempat Karaoke yang Sering Dikunjungi.....	5-17
Gambar 5.9	Dengan Siapa Mengunjungi	5-18
Gambar 5.10	Jam Mengunjungi Karaoke	5-18
Gambar 5.11	Frekuensi Kedatangan	5-19
Gambar 5.12	Jenis Lagu yang Disukai	5-19
Gambar 5.13	Ukuran Ruangan Karaoke yang Sering Dikunjungi	5-20
Gambar 5.14	Kapastias Ruangan <i>Small</i>	5-20
Gambar 5.15	Kapasitas Ruangan <i>Medium</i>	5-21
Gambar 5.16	Kapasitas Ruangan <i>VIP</i>	5-21

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
1	Komentar Seminar Proposal, Komentar Seminar Isi, Komentar Tugas Akhir Lembar Bimbingan	L-1
2	Kuesioner Pendahuluan.....	L2-1
	Kuesioner Penelitian.....	L2-3
3	Lembar Komentar Validitas Konstruk.....	L-3
4	Data Mentah Kuesioner Penelitian.....	L4-1
	Tabel R.....	L4-2