

ABSTRAK

Laundry Si Cukil merupakan wirausaha jasa yang bergerak dibidang pencucian pakaian dengan konsep cuci dan setrika perkilogram yang terletak di kota Bandung tepatnya di Jalan Logam no 24 Bandung sejak tahun 2009. *Laundry Si Cukil* ingin mencapai target penghasilannya sebesar \pm Rp10.000.000/bulan. Namun hingga saat ini *Laundry Si Cukil* belum dapat mencapai target penjualan tersebut karena penghasilan rata-rata dari *Laundry Si Cukil* adalah \pm Rp 5.000.000/bulan.

Penelitian dilakukan untuk menentukan siapa saja pesaing utama dari *Laundry Si Cukil*, tingkat kepentingan konsumen dalam memilih laundry, tingkat kepuasan konsumen terhadap *Laundry Si Cukil*, mengetahui posisi persaingan *Laundry Si Cukil* dan pesaing utamanya menurut persepsi konsumen, mengetahui *segmentasi, targeting* dan *positioning* saat ini dan usulannya bagi *Laundry Si Cukil*, mengetahui usulan yang dapat diberikan kepada *Laundry Si Cukil* agar dapat mengungguli *laundry-laundry* lain yang sudah berkembang. Kuesioner terdiri dari dua bagian, kuesioner yang pertama adalah kuesioner pendahuluan, yang disebarakan kepada 30 responden yang pernah menggunakan jasa *laundry*. Dari kuesioner pendahuluan diketahui bahwa pesaing utama dari *Laundry Si Cukil* adalah *Laundry Freshwash* dan *Laundry Kinclong*. Kuesioner pendahuluan diolah menggunakan persentase. Kuesioner yang kedua adalah kuesioner penelitian yang dibuat berdasarkan hasil kuesioner pendahuluan, kemudian disebarakan kepada 110 responden yang pernah menggunakan jasa *laundry* cuci dan setrika di *Laundry Si Cukil, Laundry Freshwash, dan Laundry Kinclong*.

Hasil penyebaran kuesioner penelitian diolah menggunakan Uji Hipotesis untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap *Laundry Si Cukil, Correspondence Analysis* untuk mengetahui posisi *Laundry Si Cukil* dibandingkan dengan pesaing, dan *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui bagaimana perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen.. Setelah melakukan pengolahan data kemudian melakukan analisis gabungan dari ketiga pengolahan data tersebut. Analisa gabungan antara *Correspondence Analysis, Importance Performance Analysis*, dan uji hipotesis, dalam pembuatan analisa gabungan hal yang pertama kali dilihat ada pengolahan CA yang memiliki ranking terendah, kemudian IPA dilihat dari tingkat performansi di bawah rata-rata, dan Uji Hipotesis untuk konsumen yang merasa tidak puas. Analisa gabungan ini menghasilkan prioritas usulan untuk perbaikan variabel-variabel strategi bauran pemasaran.

Dari prioritas perbaikan berdasarkan analisa gabungan ketiga pengolahan data maka prioritas perbaikan untuk *Laundry Si Cukil* yang sebaiknya dilakukan adalah Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas cucianya, ketersediaan potongan harga untuk pengambilan paket-paket cucian tertentu, pengetahuan karyawan mengenai jenis-jenis pelayanan cucian. Usulan tambahan berdasarkan hasil kuesioner penelitian tingkat kepentingan adalah memberikan alternatif wewangian, tempat laundry terletak dengan pusat keramaian, membuat promosi melalui media internet, media cetak, radio sesuai dengan target pasar dari *Laundry Si Cukil*.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penulisan	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Pemasaran	2-1
2.2 Penetapan Pasar Sasaran.....	2-2
2.2.1 Segmentasi Pasar	2-3
2.2.2 Penetapan Pasar Sasaran(Target Market)	2-7
2.2.3 Penempatan Produk (Product Positioning).....	2-8
2.3 Bauran Pemasaran	2-9
2.4 Kepuasan Konsumen	2-11
2.5 Teknik Pengumpulan Data	2-11
2.5.1 Wawancara (Interview).....	2-12
2.5.2 Kuesioner (Angket).....	2-13
2.5.3 Observasi	2-14
2.6 Populasi dan Sampel.....	2-15

2.6.1	Populasi.....	2-15
2.6.2	Sampel	2-15
2.6.3	Teknik Sampling.....	2-15
2.7	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	2-19
2.7.1	Macam-Macam Skala Pengukuran	2-19
2.7.2	Tipe Skala Pengukuran	2-20
2.8	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-22
2.8.1	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-22
2.8.1.1	Pengujian Validitas Konstruk.....	2-22
2.8.1.2	Pengujian Validitas Isi.....	2-23
2.8.1.3	Pengujian Validitas Eksternal.....	2-23
2.8.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-24
2.9	<i>Correspondence Analysis</i>	2-25
2.10	<i>Important Performance Analysis</i>	2-26
2.11	Uji Hipotesis.....	2-29

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	3-5
3.2	Kajian Pustaka	3-5
3.3	Identifikasi Masalah.....	3-5
3.4	Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	3-6
3.5	Perumusan Masalah	3-6
3.6	Tujuan Penelitian	3-7
3.7	Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-7
3.8	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan dan Kuesioner Penelitian	3-10
3.9	Validitas Konstruk	3-12
3.10	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-12
3.11	Pengolahan Data Pendahuluan	3-13
3.12	Penentuan Teknik Sampling Penelitian.....	3-13
3.13	Penentuan Jumlah Sampel	3-13
3.14	Revisi Kuesioner Penelitian.....	3-14
3.15	Penyebaran Kuesioner Penelitian	3-14

3.16	Pengujian Validitas Instrumen.....	3-14
3.17	Pengujian Reliabilitas Instrumen	3-15
3.18	Pengolahan Data dan Analisis	3-16
3.19	Usulan.....	3-18
3.20	Kesimpulan dan Saran	3-20

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1	Latar Belakang Berdirinya <i>Laundry SiCukil</i>	4-1
4.1.2	Jumlah Karyawan	4-2
4.2	Kuesioner Pendahuluan	4-2
4.3	Kuesioner Penelitian.....	4-6
4.4	Pengumpulan Data Penelitian.....	4-8
4.4.1	Segmentasi Responden.....	4-8

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	5-1
5.1.1	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabel Tingkat Kepentingan	5-1
5.1.2	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabel Tingkat Kepuasan	5-3
5.2	Pengujian Hipotesis	5-5
5.3	Pengolahan Data Dengan Metode IPA.....	5-9
5.4	Perhitungan Ranking	5-13
5.5	Analisis Segementasi, <i>Targeting dan Positioning</i>	5-19
5.5.1	Analisis Segmentasi.....	5-19
5.5.2	Analisis <i>Targeting</i>	5-28
5.5.3	Usulan Positioning Untuk <i>Laundry Si Cukil</i>	5-28
5.6	Analisis Gabungan.....	5-29
5.7	Usulan Perbaikan Berdasarkan Pengolahan Data.....	5-30
5.7	Usulan Tambahan Berdasarkan Tingkat Kepentingan	5-41

BAB 6 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
Tabel 2.1	Langkah langkah Segmentasi Pasar, Penetapan Pasar Sasaran, Penempatan Pasar	2-3
Tabel 3.1	Kisi-kisi Variabel Segmentasi Pasar Bisnis	3-8
Tabel 3.2	Prioritas Usulan.....	3-19
Tabel 3.2	Variabel Untuk Usulan Tambahan.....	3-20
Tabel 4.1	Hasil Data Pesaing Kuesioner Pendahuluan	4-3
Tabel 4.2	Hasil Tingkat Kepentingan Kuesioner Pendahuluan	4-4
Tabel 4.2	Hasil Tingkat Kepentingan Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)	4-5
Tabel 4.3	Hasil Variabel Tidak Penting Kuesioner Pendahuluan.....	4-5
Tabel 4.4	Penambahan Variabel	4-6
Tabel 4.5	Variabel Kuesioner Penelitian	4-7
Tabel 4.6	Segmentasi Berdasarkan Usia.....	4-8
Tabel 4.7	Segmentasi Berdasarkan Jenis Pekerjaan	4-9
Tabel 4.8	Segmentasi Berdasarkan Tempat Tinggal.....	4-9
Tabel 4.9	Segmentasi Berdasarkan Penghasilan.....	4-9
Tabel 4.10	Segmentasi Berdasarkan Uang Saku.....	4-10
Tabel 4.11	Segmentasi Berdasarkan Frekuensi Ke Laundry	4-10
Tabel 4.12	Segmentasi Berdasarkan Jumlah Uang Yang Dikeluarkan Dalam 1 Kali Ke Laundry.....	4-10
Tabel 4.13	Segmentasi Berdasarkan Darimana Konsumen Mengetahui Laundry Si Cukil.....	4-11
Tabel 4.14	Segmentasi Berdasarkan Jasa Laundry Apa Yang Sering Konsumen Gunakan	4-11
Tabel 4.15	Segmentasi Berdasarkan Barang Apa Saja Yang Biasa Konsumen Laundry	4-11
Tabel 4.16	Segmentasi Berdasarkan Situasi Seperti Apa Biasanya Konsumen Menggunakan Jasa Laundry.....	4-11
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 Laundry Si Cukil.....	5-4
Tabel 5.4	Hasil SPSS Reliabel Tingkat Performansi Laundry Si Cukil	5-5
Tabel 5.5	Tabel Hasil Rangkuman Uji Hipotesis Kepuasan.....	5-6
Tabel 5.5	Tabel Hasil Rangkuman Uji Hipotesis Kepuasan (Lanjutan).....	5-7
Tabel 5.6	Tabel Rangkuman Rata-Rata Kepentingan dan Performansi	5-9
Tabel 5.7	Variabel Yang Tidak Dimasukkan Dalam IPA	5-11
Tabel 5.8	Tabel Rangkuman IPA	5-11
Tabel 5.9	Jumlah Bobot	5-14
Tabel 5.10	Variabel Yang Tidak Dimasukkan Dalam IPA.....	5-14
Tabel 5.11	Ranking Tiap <i>Laundry</i>	5-17
Tabel 5.12	Rangkuman Segmentasi.....	5-35
Tabel 5.13	Target Pasar.....	5-51
Tabel 5.14	Prioritas Usulan.....	5-39
Tabel 5.14	Prioritas Usulan (Lanjutan).....	5-40
Tabel 6.1	Segmentasi	6-4
Tabel 6.2	Target Pasar	6-2

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Teknik Sampling	2-20
Gambar 2.2	Diagram kartesius.....	2-30
Gambar 3.1	Sistematika Penelitian	3-1
Gambar 3.1	Sistematika Penelitian (Lanjutan)	3-2
Gambar 3.1	Sistematika Penelitian (Lanjutan)	3-3
Gambar 3.1	Sistematika Penelitian (Lanjutan)	3-3
Gambar 4.1	Persentase Pesaing Berdasarkan Kuesioner Pendahuluan	5-13
Gambar 5.1	Grafik Uji Z.....	5-8
Gambar 5.2	Matriks IPA	5-10
Gambar 5.3	Grafik <i>row and column scores</i>	5-15
Gambar 5.4	Segmentasi Berdasarkan Usia	5-19
Gambar 5.5	Segmentasi Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	5-19
Gambar 5.6	Segmentasi Berdasarkan Tempat Tinggal.....	5-20
Gambar 5.7	Segmentasi Berdasarkan Penghasilan	5-21
Gambar 5.8	Segmentasi Berdasarkan Uang Saku.....	5-22
Gambar 5.9	Segmentasi Berdasarkan Frekuensi Ke Laundry	5-22
Gambar 5.10	Segmentasi Berdasarkan Jumlah Uang Yang Dikeluarkan Dalam 1 Kali Ke Laundry.....	5-23
Gambar 5.11	Segmentasi Berdasarkan Darimana Konsumen Mengetahui Laundry Si Cukil.....	5-24
Gambar 5.12	Segmentasi Berdasarkan Jasa Laundry Apa Yang Sering Konsumen Gunakan	5-24
Gambar 5.13	Segmentasi Berdasarkan Barang Apa Saja Yang Biasa Konsumen Laundry	5-25
Gambar 5.14	Segmentasi Berdasarkan Situasi Seperti Apa Biasanya Konsumen Menggunakan Jasa Laundry.....	5-26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Lembar Komentar Seminar Proposal	L1-1
2	Lembar Komentar Seminar Isi	L2-1
3	Lembar Bimbingan	L3-1
4	Kuesioner Pendahuluan	L4-1
5	Kuesioner Penelitian	L5-1
6	Lembar Komentar Validitas Konstruk	L6-1
7	Data Mentah Kuesioner Penelitian	L7-1
8	Tabel Uji Z	L8-1
9	Lembar Komentar Sidang Akhir	L9-1