

## ABSTRAK

Perusahaan “X” merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang industri sepeda motor, berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No. 474a, Bandung. Perusahaan “X” memproduksi dan merakit sepeda motor, baik sepeda motor manual atau sepeda motor *matic*, dan didistribusikan melalui *dealer-dealer* perusahaan “X”. Saat ini, terdapat sekitar 1400 *dealer* yang tersebar di seluruh Indonesia. Di Bandung, terdapat kurang lebih 50 *dealer* yang tersebar, baik di Kotamadya, Kodya Cimahi, maupun Kabupaten Bandung. Seiring dengan semakin berkembangnya industri sepeda motor, menimbulkan permasalahan penjualan pada sepeda motor *matic* Perusahaan “X”. Hal ini dapat dilihat dari penurunan total penjualan sepeda motor pada tahun 2012 yang cukup besar yaitu 31%. Berdasarkan keterangan dari pihak perusahaan, sepeda motor *matic* yang mengalami penurunan yang cukup besar. Oleh karena itu, penelitian difokuskan kepada penelitian sepeda motor *matic*.

Berdasarkan permasalahan yang ada, dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih sepeda motor. Penelitian ini juga bertujuan untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan konsumen serta apa yang menjadi kelebihan dan kelemahan produk Perusahaan “X” dibandingkan dengan pesaing utamanya, sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan bagi perusahaan.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan sebanyak 30 kuesioner. Kuesioner ini bertujuan untuk melihat variabel yang dianggap penting oleh konsumen untuk melakukan kuesioner penelitian. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner penelitian yang disebarkan kepada 100 orang responden yang datang ke dua *dealer* perusahaan. Variabel penelitian menggunakan konsep STP (*Segmentation, Targeting, Positioning*) serta bauran pemasaran 4P (*Product, Price, Place, Promotion*). Data yang terkumpul kemudian diolah dengan Uji Hipotesis untuk mengetahui perbandingan performansi Perusahaan “X” dengan kepuasan konsumen, *Correspondence Analysis* (CA) untuk mengetahui perbandingan antara Perusahaan “X” dengan pesaingnya dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui perbandingan dari tingkat kepentingan konsumen dengan performansi perusahaan. Kemudian dilakukan prioritas usulan perbaikan berdasarkan perbandingan hasil dari CA, IPA dan Uji Hipotesis untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka yang mejadi target pasar Perusahaan “X” adalah Pria yang berusia 20-34 tahun yang bekerja sebagai pegawai swasta atau pelajar/mahasiswa. Dimana rata-rata penghasilan sebulan Rp2.500.000,00. Usulan yang diberikan kepada pihak perusahaan adalah memperbaiki sepeda motor yang ada agar lebih irit dalam penggunaan bahan bakar, membuka tempat penjualan sepeda motor bekas yang resmi dengan sistem tukar tambah, membuka *sub dealer* ke daerah-daerah yang terpencil, memperhatikan waktu tayang dan frekuensi iklan lewat media elektronik, dsb. Melalui usulan yang diberikan diharapkan perusahaan dapat memberikan rasa puas kepada konsumen dan dapat bertahan dari pesaingnya.

## DAFTAR ISI

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH .....</b> | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                            | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                         | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                       | <b>xiii</b> |

### **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 Penelitian ..... | 1-4 |

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

|                                                         |      |
|---------------------------------------------------------|------|
| 2.1 Konsep Pemasaran .....                              | 2-1  |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan .....                            | 2-3  |
| 2.3 Metode Pengumpulan Data .....                       | 2-5  |
| 2.4 Penentuan Jumlah Sampel .....                       | 2-7  |
| 2.5 Menentukan Ukuran Sampel .....                      | 2-9  |
| 2.6 Skala Pengukuran .....                              | 2-9  |
| 2.7 Tipe Skala Pengukuran .....                         | 2-10 |
| 2.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....          | 2-11 |
| 2.9 Bauran Pemasaran .....                              | 2-14 |
| 2.10 <i>Cochran Q Test</i> .....                        | 2-21 |
| 2.11 Uji Hipotesis .....                                | 2-23 |
| 2.12 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> ..... | 2-24 |
| 2.13 <i>Correspondence Analysis</i> .....               | 2-26 |
| 2.14 <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i> .....  | 2-28 |

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

|        |                                                      |      |
|--------|------------------------------------------------------|------|
| 3.1    | <i>Flow Chart</i> Penelitian .....                   | 3-1  |
| 3.1.1  | Penelitian Pendahuluan .....                         | 3-1  |
| 3.1.2  | Latar Belakang Penelitian .....                      | 3-1  |
| 3.1.3  | Identifikasi Masalah .....                           | 3-1  |
| 3.1.4  | Pembatasan Masalah dan Aumsi Penelitian .....        | 3-5  |
| 3.1.5  | Merumusan Masalah .....                              | 3-5  |
| 3.1.6  | Penentuan Tujuan Penelitian .....                    | 3-5  |
| 3.1.7  | Studi Pustaka .....                                  | 3-6  |
| 3.1.8  | Identifikasi Variabel Penelitian .....               | 3-6  |
| 3.1.9  | Menyusun Kuesioner Pendahuluan .....                 | 3-6  |
| 3.1.10 | Validitas Konstruksi .....                           | 3-6  |
| 3.1.11 | Menyebaran Kuesioner Pendahuluan .....               | 3-7  |
| 3.1.12 | Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan .....          | 3-8  |
| 3.1.13 | Menyusunan Kuesioner Penelitian .....                | 3-8  |
| 3.1.14 | Menentukan Jumlah dan Teknik Sampel Penelitian ..... | 3-9  |
| 3.1.15 | Menyebaran Kuesioner Penelitian .....                | 3-10 |
| 3.1.16 | Pengujian Validitas .....                            | 3-10 |
| 3.1.17 | Pengujian Reliabilitas .....                         | 3-10 |
| 3.1.18 | Pengolahan Data .....                                | 3-11 |
| 3.1.19 | Analisis .....                                       | 3-14 |
| 3.1.20 | Usulan .....                                         | 3-15 |
| 3.1.21 | Kesimpulan dan Saran .....                           | 3-15 |

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

|       |                                                             |     |
|-------|-------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1   | Data Umum Perusahaan .....                                  | 4-1 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Perusahaan.....                             | 4-1 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Perusahaan.....                               | 4-2 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi .....                                   | 4-2 |
| 4.1.4 | Deskripsi Jabatan.....                                      | 4-3 |
| 4.2   | Penyusunan Kuesioner dan Pengumpulan Data Pendahuluan ..... | 4-4 |
| 4.2.1 | Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan.....           | 4-4 |

|                                           |                                                             |      |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|
| 4.3                                       | Hasil Kuesioner Penelitian .....                            | 4-5  |
| 4.3.1                                     | Hasil Kuesioner Bagian 1.....                               | 4-5  |
| 4.3.2                                     | Hasil Kuesioner Bagian 2.....                               | 4-7  |
| 4.3.3                                     | Hasil Kuesioner Bagian 3.....                               | 4-9  |
| <b>BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS</b> |                                                             |      |
| 5.1                                       | Uji Validitas Konstruksi .....                              | 5-1  |
| 5.2                                       | Kuesioner Pendahuluan .....                                 | 5-1  |
| 5.3                                       | Pengolahan Kuesioner Penelitian.....                        | 5-2  |
| 5.3.1                                     | Validitas dan Reliabilitas .....                            | 5-2  |
| 5.3.2                                     | Uji Hipotesis .....                                         | 5-6  |
| 5.3.3                                     | <i>Importance Performace Analysis (IPA)</i> .....           | 5-8  |
| 5.3.4                                     | <i>Correspondence Analysis (CA)</i> .....                   | 5-12 |
| 5.4                                       | Penentuan Prioritas Perbaikan (CA,IPA dan Hipotesis) .....  | 5-16 |
| 5.5                                       | Segmentasi, <i>Targeting</i> , dan <i>Positioning</i> ..... | 5-22 |
| 5.6                                       | Usulan .....                                                | 5-26 |
| <b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>         |                                                             |      |
| 6.1                                       | Kesimpulan .....                                            | 6-1  |
| 6.2                                       | Saran .....                                                 | 6-5  |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>               |                                                             | xiv  |
| <b>LAMPIRAN</b>                           |                                                             |      |
| <b>DATA PENULIS</b>                       |                                                             |      |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                                     | <b>Halaman</b> |
|--------------|------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1.1          | Persentase Penurunan .....                                       | 1-2            |
| 3.1          | Variabel Penelitian .....                                        | 3-6            |
| 3.2          | Variabel Penelitian (Lanjutan) .....                             | 3-7            |
| 3.3          | Tabel Keterkaitan .....                                          | 3-15           |
| 4.1          | Hasil Kuesioner Pendahuluan .....                                | 4-4            |
| 4.2          | Hasil Kuesioner Pendahuluan ( <i>lanjutan</i> ) .....            | 4-5            |
| 4.3          | Hasil Penelitian – Jenis Kelamin .....                           | 4-5            |
| 4.4          | Hasil Penelitian – Usia .....                                    | 4-6            |
| 4.5          | Hasil Penelitian – Tempat Tinggal .....                          | 4-6            |
| 4.6          | Hasil Penelitian – Pekerjaan .....                               | 4-6            |
| 4.7          | Hasil Penelitian – Penghasilan Perbulan.....                     | 4-6            |
| 4.8          | Hasil Penelitian – Kisaran Harga Sepeda Motor <i>Matic</i> ..... | 4-7            |
| 4.9          | Rangkuman Tingkat Kepentingan Konsumen .....                     | 4-7            |
| 4.10         | Rangkuman Tingkat Performansi .....                              | 4-8            |
| 4.9          | Rangkuman Peringkat .....                                        | 4-9            |
| 5.1          | Rangkuman Persentase.....                                        | 5-1            |
| 5.2          | Rangkuman Persentase (Lanjutan).....                             | 5-2            |
| 5.3          | Validitas Tingkat Kepentingan .....                              | 5-3            |
| 5.4          | Validitas Tingkat Performansi .....                              | 5-4            |
| 5.5          | Validitas Tingkat Performansi ( <i>lanjutan</i> ) .....          | 5-5            |
| 5.6          | Rangkuman Perhitungan Uji Hipotesis .....                        | 5-6            |
| 5.7          | Tabel Rangkuman IPA .....                                        | 5-8            |
| 5.8          | Atribut – Atribut Dalam Kuadran I.....                           | 5-9            |
| 5.9          | Atribut – Atribut Dalam Kuadran II.....                          | 5-10           |
| 5.10         | Atribut – Atribut Dalam Kuadran III .....                        | 5-11           |
| 5.11         | Atribut – Atribut Dalam Kuadran IV .....                         | 5-11           |
| 5.12         | Rangkuman Jumlah Rangking .....                                  | 5-12           |
| 5.13         | Rangkuman Jumlah Rangking ( <i>lanjutan</i> ) .....              | 5-13           |
| 5.14         | Perhitungan Jarak <i>Grafik Row And Column Scores</i> .....      | 5-14           |

|      |                                 |      |
|------|---------------------------------|------|
| 5.15 | Atribut Unggul .....            | 5-15 |
| 5.16 | Atribut Tertinggal .....        | 5-15 |
| 5.17 | Tabel Prioritas Perbaikan ..... | 5-16 |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>                                                   | <b>Halaman</b> |
|---------------|----------------------------------------------------------------|----------------|
| 2.1           | Grafik <i>Chi-Square</i> .....                                 | 2-22           |
| 2.2           | Wilayah Kritis .....                                           | 2-23           |
| 2.3           | Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> ..... | 2-25           |
| 3.1.          | <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian .....                   | 3-2            |
| 3.2.          | <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan) .....        | 3-33           |
| 3.3.          | <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan) .....        | 3-4            |
| 3.4.          | Grafik Wilayah Kritis .....                                    | 3-11           |
| 4.1           | Struktur Organisasi.....                                       | 4-3            |
| 5.1           | Wilayah Kritis Kurva Normal .....                              | 5-7            |
| 5.2           | <i>Matrix Importance Performance Analysis</i> .....            | 5-9            |
| 5.3           | Grafik Row (CA) .....                                          | 5-13           |
| 5.4           | Grafik <i>Column Scores</i> (CA) .....                         | 5-14           |
| 5.5           | Grafik Row dan <i>Column Scores</i> (CA) .....                 | 5-14           |
| 5.6           | Diagram Persentase Jenis Kelamin .....                         | 5-23           |
| 5.7           | Diagram Persentase Usia Konsumen .....                         | 5-23           |
| 5.8           | Diagram Persentase Domisili Konsumen .....                     | 5-24           |
| 5.9           | Diagram Persentase Pekerjaan Konsumen .....                    | 5-24           |
| 5.10          | Diagram Persentase Penghasilan Konsumen .....                  | 5-25           |
| 5.11          | Diagram Persentase Kisaran Harga Sepeda Motor .....            | 5-25           |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul                                     |
|----------|-------------------------------------------|
| 1        | Validitas Konstruksi                      |
| 2        | Kuesioner Pendahuluan                     |
| 3        | Kuesioner Penelitian                      |
| 4        | Data Mentah Kuesioner Pendahuluan         |
| 5        | Data Mentah Tingkat Kepentingan           |
| 6        | Data Mentah Tingkat Kepuasan              |
| 7        | Data Mentah Rangking                      |
| 8        | Tabel Nilai-Nilai R <i>Product Moment</i> |
| 9        | Tabel Normal                              |
| 10       | Rangkuman Hipotesis                       |
| 11       | Gambar Matrix IPA                         |
| 12       | Gambar CA                                 |
| 13       | Berita Acara Seminar Isi Tugas Akhir      |