

ABSTRAK

Toko Kue Westhoff Setrasari yang berdiri tahun 2009 merupakan salah satu toko yang tetap mempertahankan cita rasa tradisional. Toko Kue Westhoff awalnya berdiri di Jalan Westhoff Bandung tahun 1950. Toko kue ini menjual berbagai jenis kue jajanan pasar dan camilan serta minuman ringan maupun tradisional. Sejak bulan desember 2012 hingga bulan februari 2013 toko Kue Westhoff mengalami penurunan penjualan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di toko Kue Westhoff, mengetahui segmentasi, targetting dan positioning toko Kue Westhoff serta memberikan usulan perbaikan strategi pemasaran yang akan diberikan kepada pihak toko Kue Westhoff agar dapat meningkatkan penjualan toko Kue Westhoff.

Dalam penelitian ini, pengembangan variabel disusun berdasarkan 7P yaitu *product, promotion, price, place, process, people, physical evidence*. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner penelitian dan wawancara. Wawancara dilakukan untuk mengetahui variabel yang penting yang dianggap oleh konsumen. Kuesioner penelitian disebar kepada 123 responden yang pernah datang membeli makanan dan minuman ke toko Kue Westhoff. Dan sebanyak 120 kuesioner diolah. Metode pengolahan dengan statistika deskriptif untuk mengetahui segmentasi dari konsumen Uji Hipotesis untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap toko Kue Westhoff. *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui perbandingan dari tingkat kepentingan konsumen dengan performansi yang toko Kue Westhoff. Kemudian ditentukan prioritas usulan perbaikan berdasarkan perbandingan hasil dari IPA dan Uji Hipotesis, sehingga diketahui atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan.

Target konsumen toko Kue Westhoff adalah berjenis kelamin wanita yang berusia 26 -40 tahun dan > 40 tahun yang bertempat tinggal di Bandung Utara yang menyukai kue jajanan pasar. Tagline yang diusulkan kepada '*toko Kue Westhoff adalah tempat menikmati kue tradisional dengan cara modern*' karena memiliki konsep café, selain tempat untuk membeli jajanan pasar, toko Kue Westhoff juga menyediakan fasilitas untuk para konsumen menikmati kue jajanan pasar di toko Kue Westhoff.

Usulan yang diberikan adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para konsumen dengan melakukan inovasi di toko Kue Westhoff seperti menyediakan berbagai minuman tradisional, menyediakan makanan sarapan yang sedikit lebih berat dari kue jajanan pasar, memberikan promosi yang menarik, bazaar ataupun potongan harga untuk waktu dan jumlah pembelian tertentu, menambah fasilitas tv pada toko yang dianggap penting oleh konsumen yang ingin menikmati kue jajanan pasar di toko Kue Westhoff, menambah fasilitas stop kontak, melatih kecepatan pelayan dalam menangani permintaan konsumen,

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
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 Penelitian	1-4

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Bauran Pemasaran	2-1
2.2 <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>	2-4
2.3 Teknik dan Pengumpulan Data	2-13
2.4 Populasi dan Sampel	2-17
2.5 Skala Pengukuran	2-18
2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-16
2.7 Uji Hipotesis Ketidakpuasan	2-16
2.8 Matriks <i>Important & Performance Analysis</i>	2-16

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Flowchart Penelitian	3-6
3.2 Keterangan Flowchart penelitian	3-6
3.2.1 Penelitian Pendahuluan	3-6
3.2.2 Latar belakang Masalah	3-6
3.2.3 Identifikasi Masalah	3-6

3.2.4	Pembatasan Masalah	3-6
3.2.5	Perumusan Masalah	3-6
3.2.6	Tujuan Penelitian	3-7
3.2.7	Variabel Penelitian	3-7
3.2.8	Penentuan Skala Pengukuran Kuisisioner	3-8
3.2.9	Penentuan Teknik Sampling	3-9
3.2.10	Penentuan Jumlah Sample	3-9
3.2.11	Validitas Konstruk	3-10
3.2.12	Penyusunan dan penyebaran Kuesioner Penelitian	3-10
3.2.13	Pengujian Validitas Instrumen	3-10
3.2.14	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	3-11
3.2.14	Pengolahan Data	
	• Pembuatan <i>Pie Chart</i> Profil Responden 2	3-11
	• Uji Hipotesis Ketidakpuasan	3-11
	• Pembuatan Matriks IPA)	3-12
	• Penentuan Prioritas Perbaikan	3-12
3.2.15	Analisis	3-13
	▪ Analisis Segmentasi, <i>Targeting</i> , <i>Positioning</i>	3-13
	▪ Analisis Hasil Uji Hipotesis Ketidakpuasan	3-14
	▪ Analisis Hasil Matriks IPA	3-14
	▪ Analisis Prioritas Perbaikan.....	3-14
3.2.16	Usulan.....	3-15
3.2.17	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	Struktur Organisasi	4-2
4.1.3	Deskripsi Jabatan.....	4-2
4.2	Penelitian Pendahuluan	4-3
4.3	Hasil Kuesioner Penelitian	4-11
4.3.1	Kuesioner Bagian I dan II	4-11

4.3.2 Hasil Kuesioner Bagian III.....	4-14
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Uji Validitas Konstruksi	5-1
5.2 Pengolahan Kuesioner Penelitian	5-1
5.2.1 Validitas Tingkat Kepentingan	5-1
5.2.2 Validitas Tingkat Performansi	5-3
5.2.3 Reliabilitas Instrumen	5-5
5.2.4 Hipotesis ketidakpuasan	5-6
5.2.5 <i>Importance Performace Analysis (IPA)</i>	5-9
5.3 Analisis	5-13
5.4 Tabel Prioritas Perbaikan	5-26
5.5 Usulan	5-27
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-3
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Penjualan toko Kue Westhoff	1-2
3.2	Tabel kisi-kisi Kuesioner Bagian I	3-8
3.2	Tabel kisi-kisi Kuesioner Bagian II dan III	3-8
3.3	Usulan Prioritas Perbaikan Variabel	3-13
4.1	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Jenis Kelamin	4-3
4.2	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Usia	4-4
4.3	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Tempat Tinggal	4-4
4.4	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Kesukaan terhadap Kue Jajanan Pasar	4-4
4.5	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Kebiasaan membeli Kue Jajanan Pasar	4-5
4.6	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Frekuensi membeli Kue Jajanan Pasar dalam Satu Minggu.....	4-5
4.7	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Waktu kebiasaan membeli Kue Jajanan Pasar	4-5
4.8	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Tujuan membeli Kue Jajanan Pasar	4-6
4.9	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Kue Jajanan Pasar yang paling disukai	4-6
4.10	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Jumlah Kue yang Dikonsumsi setiap Membeli Kue Jajanan Pasar.....	4-6
4.10	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Kriteria dalam membeli Kue Jajanan Pasar	4-7
4.11	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Jenis minuman yang cocok dikonsumsi dengan Kue Jajanan Pasar	4-7

4.12	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Tempat biasanya membeli Kue Jajanan Pasar	4-7
4.13	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Toko biasanya membeli Kue Jajanan Pasar	4-8
4.14	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Toko lainnya biasanya membeli Kue Jajanan Pasar	4-8
4.15	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Budget yang disediakan untuk Membeli Kue Jajanan Pasar	4-8
4.16	Data Mentah Kuesioner Penelitian – bersama siapa membeli kue Jajanan Pasar	4-9
4.17	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Pernah/Tidak Membeli Makanan /Minuman di toko Kue Westhoff.....	4-9
4.18	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Yang sering dibeli di toko Kue Westhoff	4-9
4.19	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Kebiasaan dalam membeli di Kue Westhoff	4-10
4.20	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Kesukaan terhadap membeli kue Di Toko Kue Westhoff	4-10
4.21	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Citarasa Pasar Jajanan Pasar di Kue Westhoff	4-10
4.22	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Alasan Pendukung lain datang Ke Toko Kue Westhoff	4-11
4.23	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Jenis Kue Jajanan Pasar yang Sering dibeli di Toko Kue Westhoff	4-11
4.24	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Frekuensi Membeli Kue Jajanan Pasar di Toko Kue Westhoff	4-11
4.25	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Darimana mengetahui Toko Kue Westhoff	4-12
4.26	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Kebiasaan waktu membeli Kue Jajanan Pasar di Toko Kue Westhoff	4-12

4.27	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Seberapa baik bila toko Kue Westhoff Buka Sampai Malam Hari	4-12
4.28	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Seberapa baik konsep Toko Kue Westhoff	4-13
4.29	Data Mentah Kuesioner Penelitian – Seberapa baik pelayanan di Toko Kue Westhoff	4-13
5.1	Hail r Hitung Kepentingan	5-3
5.2	Hail r Hitung Performansi	5-5
5.3	Nilai Combratch’s Alpha)	5-6
5.4	Pengujian Hipotesis Ketdakpuasan	5-7
5.5	Rata-rata Kepentingan dan Performansi	5-9
5.6	Variabel Kuadran I	5-10
5.7	Variabel Kuadran II	5-11
5.8	Variabel Kuadran III	5-11
5.9	Variabel Kuadran IV	5-12
5.10	Target Pasar	5-24
5.11	Tabel Prioritas Perbaikan	5-26
6.1	Tabel Variabel yang dianggap penting oleh konsumen	6-2

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Data Penjualan Kue Westhoff	1-3
2.1	Matriks IPA	2-28
3.1.	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-1
3.2.	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-2
3.3.	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-3
3.4.	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-4
3.5.	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan)	3-5
4.1	Struktur Organisasi.....	4-2
5.1	Wilayah Kritis Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-8
5.2	Hasil Grafik <i>Importance Performance Analysis</i>	5-10
5.3	Diagram Persentase – Jenis Kelamin	5-13
5.4	Diagram Persentase – Usia	5-13
5.5	Diagram Persentase – Tempat Tinggal	5-14
5.6	Diagram Persentase – Kesukaan terhadap Kue Jajanan Pasar.....	5-15
5.7	Diagram Persentase – Waktu Membeli Kue Jajanan Pasar	5-15
5.8	Diagram Persentase – Intensitas Membeli Kue Jajanan Pasar	5-16
5.9	Diagram Persentase – Waktu (jam) Membeli Kue Jajanan Pasar	5-17
5.10	Diagram Persentase – Tujuan Membeli Kue Jajanan Pasar	5-17
5.11	Diagram Persentase – Jenis Kue Jajanan Pasar Yang Disukai	5-18
5.12	Diagram Persentase – Jumlah Kue Jajanan Pasar Yang Dikonsumsi .	5-19
5.13	Diagram Persentase – Kriteria Membeli Kue Jajanan Pasar	5-19
5.14	Diagram Persentase – Minuman Yang cocok Dikonsumsi Dengan Kue Jajanan Pasar	5-20
5.15	Diagram Persentase – Tempat Membeli Kue Jajanan Pasar	5-21
5.16	Diagram Persentase – Toko Tempat Membeli Kue Jajanan Pasar	5-21
5.17	Diagram Persentase – Toko Lainnya Tempat Membeli Kue Jajanan Pasar	5-22
5.18	Diagram Persentase – Budget Untuk membeli Kue Jajanan Pasar	5-23
5.19	Diagram Persentase – Bersama Siapa Membeli Kue Jajanan Pasar	5-24

DAFTAR LAMPIRAN

1. TABEL NORMAL
2. TABEL NILAI R PRODUCT MOMENT
3. TABEL TINGKAT PERFORMANSI
4. TABEL TINGKAT PERFORMANSI LANJUTAN
5. TABEL TINGKAT KEPENTINGAN
6. TABEL TINGKAT KEPENTINGAN LANJUTAN
7. KUESIONER