

## ABSTRAK

Andi's Travel adalah jasa travel yang mulai berdiri pada tahun 2003 yang memiliki 5 cabang di seluruh Indonesia. Kantor pusatnya terletak di Jl. Padjajaran No. 103 Bandung Selama ini Andi's Travel merupakan satu-satunya jasa travel yang bergerak pada jurusan Bandung – Indramayu & sebaliknya, namun pada tahun 2013 Cipaganti membuka cabang travel baru yang bergerak pada jurusan Bandung – Indramayu & sebaliknya sehingga perusahaan mengalami penurunan jumlah konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih jasa travel, selain itu juga untuk mengetahui strategi-strategi dan upaya yang perlu dilakukan oleh pihak Andi's Travel untuk dapat menarik kembali minat konsumen dan bersaing dengan pesaingnya.

Variabel penelitian disusun berdasarkan *Marketing Mix 7P* yaitu *product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence*. Kemudian dilakukan uji konstruk kepada 3 dosen manajemen. Penyebaran kuesioner awal sebanyak 30 kuesioner, bertujuan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting oleh responden dalam memilih travel. Dan setelah selesai menyebarkan kuesioner sebanyak 30 buah maka selanjutnya dilakukan *Cochran Q Tests* terhadap setiap atribut yang ada untuk mengetahui atribut mana saja yang memiliki kesamaan pendapat responden.

Setelah itu melakukan penyusunan kuesioner penelitian yang terbagi ke dalam 3 bagian yaitu bagian profil responden, bagian tingkat kepentingan dan performansi, serta *ranking* dari Andi's Travel dan Cipaganti. Kuesioner penelitian disebar sebanyak 110 kuesioner. Metode pengolahan data menggunakan Statistika Deskriptif untuk mengetahui segmentasi dari konsumen. Uji Hipotesis untuk mengetahui perbandingan performansi Andi's Travel dengan kepentingan konsumen. *Correspondence Analysis (CA)* untuk mengetahui perbandingan antara Andi's Travel dengan Cipaganti. *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui perbandingan dari tingkat kepentingan konsumen dengan performansi yang perusahaan. Kemudian dilakukan prioritas usulan perbaikan berdasarkan perbandingan hasil dari CA, IPA dan Uji Hipotesis, sehingga diketahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan.

Target dari Andi's Travel adalah wanita dan pria, pekerjaan / profesi sebagai pelajar / mahasiswa dengan uang saku sebesar 500 ribu – 1 juta rupiah. Informasi mengenai Andi's Travel banyak diketahui dari keluarga, dan jadwal keberangkatan yang paling banyak dimintai adalah waktu pagi dini hari / subuh. Intensitas penggunaan dalam satu bulan paling banyak 1 kali dan 2-4 kali, dan alasan penggunaan adalah untuk pulang kampung / mudik.

Usulan yang diberikan kepada Andi's Travel adalah dengan melakukan promosi yang lebih menarik lagi untuk menarik minat para calon konsumen dan lebih memperhatikan kebersihan serta kondisi mobil saat hendak melakukan perjalanan agar konsumen dapat merasa aman dan nyaman selama didalam perjalanan.

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-3
1.4 Perumusan Masalah .....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-4

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Jenis Penelitian .....	2-1
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	2-1
2.3 Sumber Data dan Metode Penelitian.....	2-4
2.4 Populasi dan Sampel .....	2-5
2.5 Teknik Sampling .....	2-6
2.6 Ukuran Sampel .....	2-9
2.7 Skala Pengukuran .....	2-9
2.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	2-11
2.9 Pengenalan Program SPSS .....	2-16
2.10 Bauran Pemasaran Jasa .....	2-17
2.11 <i>Cochran Q Test</i> .....	2-24
2.12 Uji Hipotesis .....	2-26
2.13 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	2-27
2.14 <i>Correspondence Analysis (CA)</i> .....	2-30

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Penelitian Pendahuluan .....	3-1
3.2	Kajian Pustaka .....	3-1
3.3	Identifikasi Masalah .....	3-1
3.4	Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	3-2
3.5	Perumusan Masalah .....	3-2
3.6	Tujuan Penelitian .....	3-3
3.7	Identifikasi Variabel Penelitian .....	3-3
3.8	Penyusunan Kuisisioner Awal .....	3-8
3.9	Penentuan Teknik Sampling Kuisisioner Awal .....	3-9
3.10	Penyebaran Kuisisioner Awal .....	3-9
3.11	Penyusunan Kuisisioner Penelitian .....	3-10
3.12	Uji Validasi Konstruksi .....	3-10
3.13	Penentuan Teknik Sampling Kuisisioner Penelitian .....	3-10
3.14	Penentuan Jumlah Sampel .....	3-11
3.15	Penyebaran Kuisisioner Penelitian .....	3-12
3.16	Pengujian Validitas (SPSS) .....	3-12
3.17	Pengujian Reliabilitas (SPSS) .....	3-12
3.18	Pengumpulan Data .....	3-13
3.19	Pengolahan Data dan Analisis .....	3-13
3.20	Usulan .....	3-14
3.21	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	Struktur Organisasi Perusahaan .....	4-2
4.2	Kuesioner Pendahuluan .....	4-6
4.2.1	Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan .....	4-6
4.3	Kuesioner Penelitian .....	4-7

## **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

5.1 Uji Validasi Konstruk .....	5-1
5.2 Kuesioner Pendahuluan .....	5-1
5.2.1 Uji <i>Cochran</i> .....	5-1
5.2.2 Hasil Uji <i>Cochran Q Test</i> .....	5-3
5.3 Pengolahan Kuesioner Penelitian .....	5-5
5.3.1 Validitas dan Reabilitas .....	5-5
5.3.2 <i>Correspondence Analysis</i> .....	5-10
5.3.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	5-14
5.3.4 Uji Hipotesis Antara Kepentingan dan Kepuasan Konsumen .....	5-20
5.4 <i>Segmentasi, Targeting, dan Positioning</i> .....	5-22
5.5 Analisis Usulan Prioritas Perbaikan .....	5-29
5.6 Usulan .....	5-37

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Penurunan Jumlah Penumpang	1-2
3.1	Prioritas Perbaikan Berdasarkan CA, GAP dan IPA	3-14
4.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-6
4.2	Data Responden	4-7
4.3	Rangkuman Jawaban Tingkat Kepentingan Konsumen	4-8
4.4	Rangkuman Jawaban Tingkat Performansi Konsumen	4-9
4.5	Rangkuman Jawaban Peringkat Berdasarkan Atribut	4-10
5.1	Rangkuman Hasil <i>Cochran Q Test</i>	5-2
5.2	Atribut Yang Tereduksi	5-3
5.3	Atribut Yang Digunakan Dalam Kuesioner Penelitian	5-4
5.4	Hasil Output SPSS Tingkat Kepentingan	5-5
5.5	Validitas Kepentingan	5-6
5.6	Hasil Output Tingkat Performansi	5-7
5.7	Validitas Performansi	5-8
5.8	Reliabilitas Kepentingan	5-9
5.9	Reliabilitas Performansi	5-9
5.10	Rangkuman Jumlah Bobot	5-10
5.11	Rangkuman Jarak Antar Atribut	5-12
5.12	Atribut-Atribut yang Tertinggal	5-13
5.13	Atribut Unggul	5-13
5.14	Rata-Rata Kepentingan dan Performansi Konsumen	5-14
5.15	Atribut-Atribut Dalam Kuadran I	5-16
5.16	Atribut-Atribut Dalam Kuadran II	5-17
5.17	Atribut-Atribut Dalam Kuadran III	5-18
5.18	Atribut-Atribut Dalam Kuadran IV	5-19
5.19	Uji Hipotesis	5-20
5.20	Jawaban Terbanyak Data Responden	5-28
5.21	Prioritas Perbaikan	5-30
5.22	Rangkuman Usulan Berdasarkan 7P	5-37

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Teknik Sampling	2-7
2.2	Grafik <i>Chi-Square</i>	2-26
2.3	Peta Posisi <i>Importance-Performance Analysis</i>	2-29
3.1	Sistematika Penelitian	3-1
3.1	Sistematika Penelitian ( <i>Lanjutan</i> )	3-2
3.1	Sistematika Penelitian ( <i>Lanjutan</i> )	3-3
4.1	Struktur Organisasi	4-2
5.1	Grafik Baris dan Kolom	5-11
5.2	<i>Grafik Important Performance Analysis</i>	5-15
5.3	Wilayah Kritis Kurva Normal	5-21
5.4	Diagram Presentase Profil Konsumen – Jenis Kelamin	5-22
5.5	Diagram Presentase Profil Konsumen – Pekerjaan	5-22
5.6	Diagram Presentase Profil Konsumen – Usia	5-23
5.7	Diagram Presentase Profil Konsumen – Penghasilan	5-24
5.8	Diagram Presentase Profil Konsumen – Uang Saku	5-25
5.9	Diagram Presentase Profil Konsumen – Informasi	5-25
5.10	Diagram Presentase Profil Konsumen – Jadwal Keberangkatan	5-26
5.11	Diagram Presentase Profil Konsumen – Intensitas Penggunaan	5-27
5.12	Diagram Presentase Profil Konsumen – Alasan Penggunaan Travel	5-28