

## ABSTRAK

Katiyasa Sport Center merupakan *sport center* yang berlokasi di Jl.Katiyasa no. 35, Penggung, Cirebon, berdiri sejak 2009 di tanah seluas  $\pm 1$  ha. Beberapa bulan terakhir Katiyasa Sport Center mengalami penurunan omset dimana biasanya yang dapat diperoleh Katiyasa Sport Center per bulannya berkisar  $\pm$  Rp 250 juta. Setelah terjadinya penurunan ini pihak Katiyasa Sport Center hanya dapat memperoleh  $\pm$  Rp 200 juta sehingga dapat memengaruhi kelangsungan usaha *sport center* tersebut. Terdapat tiga fasilitas utama yang dimiliki Katiyasa Sport Center, yaitu lapangan badminton, lapangan futsal dan fasilitas *fitness*. Berdasarkan penelitian pendahuluan diketahui bahwa fasilitas futsal yang terdapat di *sport center* tersebut mengalami penurunan yang cukup signifikan sehingga memerlukan upaya perbaikan terhadap fasilitas terkait.

Beberapa variabel yang digunakan pada penelitian ini antara lain kebersihan lapangan futsal dari sampah, kejelasan garis penanda batas lapangan dan garis gawang, kualitas kekuatan jaring pembatas lapangan futsal, penggunaan material lapangan futsal yang nyaman bagi pengguna, kualitas display papan skor yang digunakan, loker untuk menyimpan barang bawaan, kebersihan toilet / ruang ganti, cara pembayaran sewa yang beragam, potongan harga jika menjadi member/anggota atau penyewaan dalam waktu yang relatif panjang, iklan promosi pada media - media ternama, frekuensi pemasangan iklan yang rutin, penyelenggaraan perlombaan secara rutin, lokasi sport center yang strategis, dan lain – lain.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode yaitu wawancara, observasi dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan pemilik Katiyasa Sport Center, Pak Chandra. Hasil dari wawancara tersebut diantaranya mengetahui fasilitas – fasilitas fisik di Katiyasa Sport Center, biaya sewa tiap fasilitas, jumlah karyawan, *job description*, dan omset/bulan. Observasi dilakukan dengan cara mengamati kondisi fasilitas di Katiyasa Sport Center dan sarana/prasarana pendukungnya. Kuesioner dilakukan dalam dua kali penyebaran, dimana penyebarannya dilakukan di kawasan Katiyasa Sport Center. Teknik pengambilan sampel dalam kuesioner tersebut menggunakan *purposive sampling*. Kuesioner pertama merupakan kuesioner pendahuluan yang bertujuan untuk mengetahui proporsi jawaban dari tiap responden. Jawaban - jawaban dari kuesioner ini diolah menggunakan *Cochran Q Test* sehingga diperoleh variabel – variabel yang memiliki proporsi jawaban YA/PENTING yang sama. Kuesioner selanjutnya yaitu kuesioner penelitian, dimana tujuan dari kuesioner ini untuk mengetahui tingkat kinerja, tingkat kepentingan, dan tingkat *ranking* dari konsumen terhadap fasilitas pihak terkait. Pengolahan data hasil kuesioner tersebut menggunakan metode, seperti *Correspondence Analysis*, *Importance Performance Analysis*, Uji Hipotesis, dan STP. Hasil yang diperoleh dari pengujian menggunakan beberapa metode tersebut lalu dihasilkan prioritas perbaikan.

Usulan yang akan diberikan kepada pihak Katiyasa Sport Center berasal dari prioritas perbaikan yang telah diperoleh. Usulan – usulan ini bersifat praktis sehingga dalam dilaksanakan dengan mudah oleh pihak Katiyasa Sport Center.

## DAFTAR ISI

|                                                                      |            |
|----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                 | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                           | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                               | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                            | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                            | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                         | <b>xii</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>                                             |            |
| 1.1    Latar Belakang Masalah.....                                   | 1-1        |
| 1.2    Identifikasi Masalah .....                                    | 1-5        |
| 1.3    Batasan Masalah dan Asumsi.....                               | 1-5        |
| 1.4    Rumusan Masalah .....                                         | 1-5        |
| 1.5    Tujuan Penelitian .....                                       | 1-6        |
| 1.6    Sistematika Penelitian .....                                  | 1-6        |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>                                        |            |
| 2.1    Metode Penelitian                                             |            |
| 2.1.1    Penelitian Survei.....                                      | 2-1        |
| 2.2    Teknik Sampling                                               |            |
| 2.2.1    Probability Sampling .....                                  | 2-2        |
| 2.2.2    Nonprobability Sampling .....                               | 2-3        |
| 2.3    Metode Pengumpulan Data .....                                 | 2-5        |
| 2.4    Skala Pengukuran                                              |            |
| 2.4.1    Skala <i>Dikotomi/Skala Guttman</i> .....                   | 2-7        |
| 2.4.2    Skala Likert .....                                          | 2-8        |
| 2.5    Bauran Pemasaran Jasa .....                                   | 2-8        |
| 2.6    Validitas dan Reliabilitas Instrumen                          |            |
| 2.6.1    Validitas Instrumen .....                                   | 2-17       |
| 2.6.1.1    Pengujian Validitas Isi ( <i>Content Validity</i> ) ..... | 2-18       |
| 2.6.1.2    Pengujian Validitas Eksternal .....                       | 2-18       |

|       |                                                          |      |
|-------|----------------------------------------------------------|------|
| 2.6.2 | Reliabilitas Instrumen.....                              | 2-18 |
| 2.7   | Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan..... | 2-19 |
| 2.8   | Konsep <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>       |      |
| 2.8.1 | <i>Segmentation</i> .....                                | 2-22 |
| 2.8.2 | <i>Targeting</i> .....                                   | 2-22 |
| 2.8.3 | <i>Positioning</i> .....                                 | 2-22 |

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

|        |                                                         |      |
|--------|---------------------------------------------------------|------|
| 3.1    | Kerangka Penelitian .....                               | 3-1  |
| 3.2    | Penelitian Pendahuluan .....                            | 3-3  |
| 3.3    | Tinjauan Pustaka .....                                  | 3-3  |
| 3.4    | Identifikasi Masalah .....                              | 3-4  |
| 3.5    | Pembatasan Masalah dan Asumsi .....                     | 3-4  |
| 3.6    | Perumusan Masalah .....                                 | 3-4  |
| 3.7    | Menentukan Tujuan Penelitian .....                      | 3-5  |
| 3.8    | Penetapan Metode Penelitian .....                       | 3-5  |
| 3.9    | Menetapkan Metode Pengumpulan Data .....                | 3-7  |
| 3.10   | Menyusun Kuesioner                                      |      |
| 3.10.1 | Kuesioner Pendahuluan.....                              | 3-8  |
| 3.10.2 | Kuesioner Penelitian.....                               | 3-9  |
| 3.11   | Uji Validitas Konstruksi.....                           | 3-9  |
| 3.12   | Menentukan Jumlah Sampel Kuesioner Pendahuluan .....    | 3-9  |
| 3.13   | Menyebarkan Kuesioner Pendahuluan.....                  | 3-9  |
| 3.14   | Pengolahan Kuesioner Pendahuluan .....                  | 3-9  |
| 3.15   | Mengidentifikasi Variabel Hasil Uji Cochran Q Test..... | 3-10 |
| 3.16   | Menentukan Jumlah Sampel Penelitian .....               | 3-11 |
| 3.17   | Menyebarkan Kuesioner Penelitian .....                  | 3-12 |
| 3.18   | Uji Validitas dan Reliabilitas                          |      |
| 3.18.1 | Uji Validitas .....                                     | 3-12 |
| 3.18.2 | Uji Reliabilitas.....                                   | 3-13 |

|                                           |                                                                                                                            |      |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3.19                                      | Pengolahan Data                                                                                                            |      |
| 3.19.1                                    | Pengolahan Data Menggunakan Uji Hipotesis, <i>Importance Performance Análisis (IPA) dan Correspondence Analysis (CA)</i> . | 3-14 |
| 3.19.2                                    | Pengolahan <i>Segmentation, Targetting, Positioning (STP)</i> .....                                                        | 3-15 |
| 3.19.2.1                                  | <i>Segmentation</i> .....                                                                                                  | 3-15 |
| 3.19.2.2                                  | <i>Targetting</i> .....                                                                                                    | 3-15 |
| 3.19.2.3                                  | <i>Positioning</i> .....                                                                                                   | 3-16 |
| 3.20                                      | Analisis                                                                                                                   |      |
| 3.20.1                                    | Analisis Uji Hipotesis.....                                                                                                | 3-16 |
| 3.20.2                                    | Analisis Matriks <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....                                                        | 3-16 |
| 3.20.3                                    | Analisis <i>Correspondence Analysis (CA)</i> .....                                                                         | 3-16 |
| 3.20.4                                    | Analisis <i>Segmentation, Targetting, dan Positioning(STP)</i> .....                                                       | 3-16 |
| 3.20.5                                    | Analisis Prioritas Perbaikan .....                                                                                         | 3-17 |
| 3.21                                      | Usulan .....                                                                                                               | 3-17 |
| 3.22                                      | Kesimpulan dan Saran.....                                                                                                  | 3-17 |
| <b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA</b>             |                                                                                                                            |      |
| 4.1                                       | Data Umum Perusahaan                                                                                                       |      |
| 4.1.1                                     | Sejarah Singkat Perusahaan.....                                                                                            | 4-1  |
| 4.1.2                                     | Struktur Organisasi.....                                                                                                   | 4-2  |
| 4.1.3                                     | Wewenang dan Tanggung Jawab .....                                                                                          | 4-2  |
| 4.2                                       | Pengumpulan Data                                                                                                           |      |
| 4.2.1                                     | Hasil Kuesioner Pendahuluan .....                                                                                          | 4-3  |
| 4.2.2                                     | Hasil Kuesioner Penelitian .....                                                                                           | 4-5  |
| 4.2.2.1                                   | Hasil Kuesioner Bagian 1 (Profil Responden).....                                                                           | 4-5  |
| 4.2.2.2                                   | Hasil Kuesioner Bagian 2 (Pertimbangan dan Penentuan Peringkat Sport Center Penyedia Fasilitas Lapangan Futsal).....       | 4-7  |
| <b>BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS</b> |                                                                                                                            |      |
| 5.1                                       | Uji Validasi Konstruksi.....                                                                                               | 5-1  |
| 5.2                                       | Kuesioner Pendahuluan.....                                                                                                 | 5-1  |
| 5.3                                       | Pengolahan Kuesioner Penelitian                                                                                            |      |

|                                           |                                                                                                                |      |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 5.3.1                                     | Validitas dan Reabilitas.....                                                                                  | 5-6  |
| 5.3.2                                     | Uji Hipotesis Kinerja dan Kepentingan Konsumen .....                                                           | 5-8  |
| 5.3.3                                     | <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....                                                             | 5-10 |
| 5.3.4                                     | <i>Correspondence Analysis</i> (CA).....                                                                       | 5-14 |
| 5.4                                       | Prioritas Perbaikan Untuk <i>Correspondence Analysis, Importance Performance Analysis</i> , dan Hipotesis..... | 5-18 |
| 5.5                                       | <i>Segmentation, Targetting, Positioning</i>                                                                   |      |
| 5.5.1                                     | <i>Segmentation</i> .....                                                                                      | 5-20 |
| 5.5.2                                     | <i>Targetting</i> .....                                                                                        | 5-22 |
| 5.5.3                                     | <i>Positioning</i> .....                                                                                       | 5-22 |
| 5.6                                       | Usulan .....                                                                                                   | 5-23 |
| <b>BAB 6 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS</b> |                                                                                                                |      |
| 6.1                                       | Kesimpulan .....                                                                                               | 6-1  |
| 6.2                                       | Saran .....                                                                                                    | 6-6  |

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>                                     | <b>Halaman</b> |
|--------------|--------------------------------------------------|----------------|
| 3.1          | Variabel Penelitian                              | 3-7            |
| 3.2          | Tabel Keterkaitan                                | 3-17           |
| 4.1          | Hasil Kuesioner Pendahuluan Bagian 1             | 4-3            |
| 4.2          | Hasil Kuesioner Pendahuluan Bagian 2             | 4-4            |
| 4.3          | Jenis Kelamin                                    | 4-5            |
| 4.4          | Usia                                             | 4-4            |
| 4.5          | Pekerjaan                                        | 4-5            |
| 4.6          | Pendapatan / bulan                               | 4-6            |
| 4.7          | Uang Saku / bulan                                | 4-6            |
| 4.8          | Periode Hari Menyewa Lapangan Futsal             | 4-6            |
| 4.9          | Orang yang Diajak Bermain Futsal                 | 4-6            |
| 4.10         | Lamanya Waktu Bermain Futsal                     | 4-6            |
| 4.11         | Jarak Rumah Ke Tempat Futsal                     | 4-6            |
| 4.12         | Biaya Menyewa Lapangan Futsal                    | 4-7            |
| 4.13         | Frekuensi Menyewa Lapangan Futsal / bulan        | 4-7            |
| 4.14         | Rangkuman Tingkat Kepentingan Konsumen           | 4-7            |
| 4.15         | Rangkuman Tingkat Kinerja                        | 4-8            |
| 4.16         | Rangkuman Peringkat                              | 4-9            |
| 5.1          | Ringkasan Kuesioner Pendahuluan                  | 5-2            |
| 5.2          | Uji Validitas Kuesioner Penelitian (Kepentingan) | 5-6            |
| 5.3          | Uji Validitas Kuesioner Penelitian (Kinerja)     | 5-7            |
| 5.4          | Rangkuman Uji Hipotesis                          | 5-8            |
| 5.5          | Input Data <i>Importance/Performance Matrix</i>  | 5-10           |
| 5.6          | Atribut – Atribut Dalam Kuadran 1                | 5-12           |
| 5.7          | Atribut – Atribut Dalam Kuadran 2                | 5-12           |
| 5.8          | Atribut – Atribut Dalam Kuadran 3                | 5-13           |
| 5.9          | Atribut – Atribut Dalam Kuadran 4                | 5-13           |
| 5.10         | Jumlah Bobot Ranking                             | 5-14           |

|      |                               |      |
|------|-------------------------------|------|
| 5.11 | Jarak Masing – Masing Atribut | 5-17 |
| 5.12 | Attribut Unggul               | 5-18 |
| 5.13 | Attribut Tertinggal           | 5-18 |
| 5.14 | Prioritas Perbaikan           | 5-19 |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>                              | <b>Halaman</b> |
|---------------|-------------------------------------------|----------------|
| 1.1           | Total Omset/bulan Futsal                  | 1-2            |
| 1.2           | Total Omset/bulan Badminton               | 1-3            |
| 1.3           | Total Omset/bulan <i>Fitness</i>          | 1-3            |
| 1.4           | Total Omset/bulan                         | 1-4            |
| 2.1           | Teknik Sampling                           | 2-2            |
| 2.2           | Diagram Kartesius                         | 2-21           |
| 3.1           | <i>Flowchart</i> Sistematika Penelitian   | 3-1            |
| 3.2           | Grafik Wilayah Kritis                     | 3-14           |
| 4.1           | Struktur Organisasi                       | 4-2            |
| 5.1           | Wilayah Kritis Kurva Normal               | 5-9            |
| 5.2           | Peta <i>Importance/Performance Matrix</i> | 5-11           |
| 5.3           | Grafik <i>Row Scores</i>                  | 5-15           |
| 5.4           | Grafik <i>Column Scores</i>               | 5-16           |
| 5.5           | Grafik <i>Row and Column Scores</i>       | 5-16           |
| 5.6           | Jenis Kelamin                             | 5-20           |
| 5.7           | Usia                                      | 5-20           |
| 5.8           | Pekerjaan                                 | 5-20           |
| 5.9           | Pendapatan / Bulan                        | 5-21           |
| 5.10          | Uang Saku / Bulan                         | 5-21           |
| 5.11          | Biaya Menyewa Lapangan Futsal             | 5-21           |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Lampiran</b> | <b>Judul</b>                     | <b>Halaman</b> |
|-----------------|----------------------------------|----------------|
| 1               | Kuesioner Pendahuluan            | L1-1           |
| 2               | Kuesioner Penelitian             | L2-1           |
| 3               | Data Hasil Kinerja               | L3-1           |
| 4               | Data Hasil Kepentingan           | L4-1           |
| 5               | Data Hasil Kuesioner Pendahuluan | L5-1           |
| 6               | Tabel Statistik                  | L6-1           |
| 7               | Perhitungan Cochran Q Test       | L7-1           |
| 8               | Output SPSS                      | L8-1           |
| 9               | Tabel Chi Kuadrat                | L9-1           |