

ABSTRAK

Rumah Laundry adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa *laundry*. Saat ini, Rumah laundry mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp. 5,527,021 yang terjadi pada periode 2012 – 2013, maka diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam *laundry*, mengetahui kelebihan dan kelemahan dari Rumah *laundry* dibandingkan dengan pesaingnya, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Rumah *laundry*, mendapatkan *Segmentation*, *Targetting*, dan *Positioning* yang tepat untuk Rumah *laundry*, memberikan usulan kepada Rumah *laundry* sehingga dapat menarik minat konsumen dan meningkatkan angka pendapatan.

Kuesioner yang nantinya akan disebarakan ada 2 yaitu kuesioner pendahuluan dan penelitian yang kemudian disebarakan, penyebaran kuesioner pendahuluan yang bertujuan untuk mengetahui faktor penting dalam laundry dan untuk mengetahui pesaing Rumah *laundry*, Atribut yang digunakan dalam pertanyaan yang ada dalam kuesioner merupakan atribut yang berasal dari strategi bauran pemasaran yang terdiri dari *Product*, *Price*, *Place*, *Promotion*, *People*, *Physical Evidance*, dan *Process* yang dikembangkan menjadi beberapa atribut penelitian. Kemudian diolah dengan menggunakan metode *Cochran Q-test* untuk membuang atribut yang dianggap tidak penting untuk penelitian ini.

Kuesioner penelitian disebarakan dengan teknik sampling "*Purposive Sampling*". Atribut penelitian sebanyak 27 atribut kemudian diolah dengan *Cochran Q-test*, kemudian dilanjutkan untuk penyebaran kuesioner penelitian. Kuesioner penelitian dibagi menjadi 2 bagian yang berguna untuk *Segmentasi*, *Targeting*, dan *Positioning*, dan pengolahan data yang akan menggunakan pengolahan *Correspondence Analysis* untuk melihat keunggulan Rumah *laundry* terhadap pesaing dan *Importance Performance Analysis* untuk mengelompokkan prioritas perbaikan yang harus dilakukan dan Uji Hipotesis untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

Target pasar untuk penelitian ini adalah pria dan wanita yang berstatus mahasiswa/pelajar dan yang mempunyai uang saku dibawah Rp. 2.5 juta dan *tag line* "bersih, murah, wangi" untuk mewujudkan *Positioning* perusahaan yang menginginkan harga yang murah dan mempunyai kualitas laundry yang baik. Hasil usulan dalam penelitian ini terdapat beberapa usulan yang didapat dari hasil CA yang dikaitkan dengan hasil IPA, uji hipotesis, dan *segmenting*, *targetting*, *positioning*. Usulan yang diberikan dalam penelitian ini adalah Membersihkan area sekitar *laundry*, Memberi pembatas di area penjemuran pakaian, Mengganti pencahayaan di tempat pencucian, Pemberian *tagging* warna pada pakaian, Memperhatikan suhu setrika, Menutup rapat plastik pembungkus *laundry*, Mengganti pengharum pakaian dengan yang lebih tahan lama, Menyediakan *list* harga pada meja depan, Menetapkan harga yang bersaing dengan pesaingnya, Membersihkan area tempat menunggu, Menyediakan kursi untuk menunggu, Menutup area menunggu dengan kanopi, Menyediakan baju yang seragam untuk dipakai oleh karyawan, dan lainnya.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran.....	2-1
2.1.1 Defenisi Pemasaran.....	2-1
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	2-1
2.1.3 Segmentasi.....	2-2
2.1.4 Targeting.....	2-3
2.1.5 <i>Positioning</i>	2-4
2.2 Populasi dan Sampel.....	2-4
2.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	2-8
2.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-10

2.4.1	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-11
2.4.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-12
2.5	Teknik Pengumpulan Sampel.....	2-14
2.6	Teknik Pengumpulan Data.....	2-14
2.7	<i>Cochran Q Test</i>	2-16
2.8	<i>Correspondence Analysis (CA)</i>	2-16
2.9	Importance Performance Analysis (IPA).....	2-17
2.10	Uji Hipotesis.....	2-18
2.10	Uji Z.....	2-19

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Sistematika Penelitian.....	3-1
3.2	Penelitian Pendahuluan.....	3-5
3.3	Latar Belakang Masalah.....	3-5
3.4	Studi Pustaka.....	3-5
3.5	Identifikasi Masalah	3-5
3.6	Pembatasan Masalah	3-6
3.7	Perumusan Masalah.....	3-6
3.8	Tujuan Penelitian.....	3-6
3.9	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian.....	3-7
3.10	Pengujian Validitas Konstruksi.....	3-7
3.11	Penentuan Jumlah Sampel Pendahuluan.....	3-8
3.12	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-8
3.13	Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-9
3.14	Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner Penelitian.....	3-9
3.15	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	3-10
3.16	Ujian Validitas.....	3-10
3.17	Ujian Reliabilitas.....	3-11
3.18	Pengolahan Data.....	3-11
3.19	Analisis.....	3-15
3.20	Usulan.....	3-16

3.21 Kesimpulan dan Saran.....	3-16
--------------------------------	------

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.....	4-1
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan.....	4-1
4.2.1 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan.....	4-1
4.3 Hasil Kuesioner Penelitian	4-2
4.3.1 Kuesioner Bagian 1.....	4-3
4.3.2 Kuesioner Bagian 2.....	4-5

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Uji Validitas Konstruksi.....	5-1
5.2 Kuesioner Pendahuluan.....	5-1
5.3 Pengolahan Kuesioner Penelitian.....	5-3
5.3.1 Validitas dan Reliabilitas.....	5-3
5.3.2 <i>Correspondence Analysis</i>	5-7
5.3.3 <i>Importance-Performance Analysis</i>	5-11
5.3.4 Uji Hipotesis Antara Performansi dan Kepentingan Konsumen.....	5-17
5.3.5 Rangkuman CA, IPA, dan uji Hipotesis.....	5-19
5.4 <i>Segmentasi, Targetting, dan Positioning</i>	5-19
5.5 Analisis dan Usulan.....	5-25

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-7

DAFTAR PUSTAKA.....	xiv
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	x
----------------------	----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
1.1	Tabel Pendapatan Rumah Laundry	1-1
3.1	Variabel Penelitian	3-7
3.2	Variabel Penelitian (lanjutan)	3-8
3.3	Rangkuman CA, IPA, dan Uji Hipotesis	3-16
4.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan	4-2
4.2	Tabel Pesaing Rumah <i>laundry</i>	4-2
4.3	Jenis Kelamin	4-3
4.4	Usia	4-3
4.5	Pekerjaan	4-3
4.6	Pendapatan	4-4
4.7	Laundry Kiloan	4-4
4.8	Laundry Per Potongan	4-4
4.9	Tempat Tinggal	4-5
4.10	Seringnya Melakukan Laundry/Bulan	4-5
4.11	Rangkuman Kepentingan Konsumen	4-5
4.12	Rangkuman Kepentingan Konsumen (lanjutan)	4-6
4.13	Rangkuman Tingkat Performansi	4-6
4.14	Rangkuman Peringkat	4-7
5.1	Hasil uji <i>Cochran Q Test</i>	5-1
5.2	Variabel yang Dianggap Penting	5-2
5.3	Variabel yang Dianggap Penting (lanjutan)	5-3
5.4	Presentase Pesaing	5-3
5.5	Validitas Tingkat Kepentingan	5-4
5.6	Validitas Tingkat Performansi	5-6
5.7	Rangkuman Penilaian Keunggulan	5-7
5.8	Peringkat <i>Correspondence Analysis</i>	5-9
5.9	Peringkat <i>Correspondence Analysis</i> (lanjutan)	5-10

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
5.10	Rata-rata Tingkat Kepentingan	5-11
5.11	Rata-rata Tingkat Kepentingan (lanjutan)	5-12
5.12	Rata-rata Tingkat Performansi	5-12
5.13	Rata-rata Tingkat Performansi (lanjutan)	5-13
5.14	Tabel Rangkuman IPA	5-13
5.15	Tabel Rangkuman IPA (lanjutan)	5-14
5.16	Atribut-atribut Dalam Kuadran I	5-15
5.17	Atribut-atribut Dalam Kuadran II	5-15
5.18	Atribut-Atribut Dalam Kuadran III	5-16
5.19	Atribut-Atribut Dalam Kuadran IV	5-16
5.20	Rangkuman Perhitungan Uji Hipotesis	5-17
5.21	Rangkuman Tabel CA, IPA dan Uji Hipotesis	5-18
5.22	Rangkuman Tabel CA, IPA dan Uji Hipotesis (lanjutan)	5-19

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
1.1	Grafik Penurunan Penjualan	1-2
2.1	Teknik Sampling	2-5
2.2	Diagram Kartesius IPA	2-18
2.3	Grafik Wilayah Kritis	2-20
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
3.2	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-2
3.3	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-3
3.4	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan)	3-4
4.1	Struktur Organisasi Rumah Laundry	4-1
5.1	Grafik <i>Row Scores</i>	5-8
5.2	Grafik <i>Column Scores</i>	5-8
5.3	Grafik <i>Row and Column Scores</i>	5-9
5.4	<i>Matrix Importance Performance Analysis</i>	5-14
5.5	Wilayah Kritis Kurva Normal	5-18
5.6	Presentase Jenis Kelamin Konsumen	5-19
5.7	Presentase Usia Konsumen	5-20
5.8	Presentase Pekerjaan Konsumen	5-20
5.9	Presentase Pendapatan Konsumen	5-21
5.10	Presentase Laundry per Kilo	5-21
5.11	Presentase Laundry per Potong	5-22
5.12	Presentase Tempat Tinggal	5-22
5.13	Presentase Laundry per Bulan	5-23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal
1	Validitas Konstruksi	L-1
2	Kuesioner	L-2
3	Data Kuesioner	L-3
4	Perhitungan Uji Cochran Q-test	L-4
5	Output SPSS	L-5
6	Tabel Statistik	L-6
7	Lembar Komentar	L-7