

ABSTRAK

CV. Supra Anugerah adalah perusahaan yang bergerak di bidang jenis wafer yang berlokasi di jalan Soekarno Hatta blk 335, Bandung. Salah satu produk perusahaan adalah wafer *MIMA*. Pada tahun 2011, 2012, dan 2013 wafer *MIMA* mengalami penurunan penjualan di kota Bandung. Pada tahun 2011 – 2012 sebesar 14,2% dan pada tahun 2012- 2013 sebesar 20,2%. Salah satu penyebab faktor menurunnya penjualan adalah *MIMA* belum dapat bersaing dengan pesaingnya dan *positioning* belum tepat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui siapa pesaing utama wafer *MIMA*, faktor - faktor yang dianggap penting oleh konsumen, bagaimana *Segmentation, Targeting, & Positioning* dari wafer *MIMA*, untuk mengetahui keunggulan dan kekurangan wafer *MIMA* dibanding pesaingnya, untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap wafer *MIMA*, dan memberikan usulan strategi pemasaran yang harus dilakukan CV. Supra Anugerah untuk menghadapi para pesaingnya.

Pada penelitian ini menggunakan konsep bauran pemasaran yaitu 4P (*Product, Price, Promotion, Place*) dan *Segmentation, Targeting, Positioning* (STP). Teknik sampling kuesioner pendahuluan yang digunakan adalah *sampling kuota*. Kuesioner pendahuluan disebar kepada 30 responden, yang tujuannya untuk mengetahui pesaing utama dan variabel yang dipentingkan konsumen dengan menggunakan skala *Guttman*. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan, lalu dilakukan penyebaran kuesioner penelitian kepada 110 responden. Teknik sampling kuesioner penelitian yang digunakan adalah *sampling purposive*. Kuesioner penelitian dibagi menjadi 2 bagian, bagian pertama berisi mengenai profil responden dan bagian kedua mengenai tingkat kepentingan, tingkat performansi, dan peringkat wafer *MIMA*.

Berdasarkan hasil kuesioner penelitian bagian 1 diolah untuk mengetahui persentase responden berdasarkan STP, sedangkan data dari kuesioner bagian 2 diolah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), *Correspondence Analysis* (CA), dan Uji Hipotesis. Berdasarkan hasil IPA diketahui bahwa dari 25 variabel penelitian, 9 variabel berada di kuadran 1, 8 variabel di kuadran 2, 5 variabel di kuadran 3, dan 3 variabel di kuadran 4. Sedangkan berdasarkan hasil CA wafer *MIMA* unggul 4 variabel, 14 variabel bersaing, dan 7 variabel tertinggal. Untuk Uji hipotesis menghasilkan 23 variabel merasa tidak puas dan 2 variabel merasa puas.

Usulan yang diberikan adalah berdasarkan pengolahan data dan analisis gabungan. Analisis gabungan pertama berdasarkan *Correspondence Analysis* (CA), lalu *importance performance analysis* (IPA), dan terakhir Uji Hipotesis. Selain itu terdapat juga usulan dari *positioning*. Usulan – usulan yang diberikan adalah memperbaiki kejelasan tulisan mengenai berat bersih dan masa kadaluarsa, membuat desain kemasan plastik yang baru, mengubah sistem pengepressaan kemasan plastik, membuat bonus yang hanya dikeluarkan hanya periode tertentu, mencoba promosi melalui media cetak, menjadi sponsor di acara sekolah, membuat hadiah undian yang tidak mudah dilupakan konsumen, dan memanfaatkan media sosial untuk promosi. Untuk usulan *positioning* berupa slogan yaitu “*MIMA, macam rasanya, mantap nikmatnya.*”

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	2-1
2.2 Baruan Pemasaran.....	2-1
2.3 <i>Segmentation, Targeting, & Positioning</i> pasar	2-3
2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	2-4
2.5 Populasi dan Sampel	2-7
2.5.1 Populasi.....	2-7
2.5.2 Sampel.....	2-8

2.6	Menentukan Ukuran Sampel.....	2-8
2.7	Teknik Sampling	2-9
	2.7.1 <i>Probability Sampling</i>	2-9
	2.7.2 <i>Nonprobability Sampling</i>	2-10
2.8	Data Berskala	2-11
2.9	Tipe Skala Pengukuran	2-12
2.10	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	2-15
2.11	Pengujian Validitas Instrumen	2-16
	2.11.1 Pengujian Validitas Internal.....	2-16
	2.12.2 Pengujian Validitas Eksternal	2-17
2.12	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-18
2.13	Analisis Tingkat Kepentingan dan Performansi Pelanggan.....	2-20
2.14	<i>Correspondence Analysis</i>	2-22
2.15	Uji Hipotesis	2-23
	2.15.1 Uji Z.....	2-24

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1
3.2	Keterangan <i>Flowchart</i>	3-5

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.2	Kuesioner	4-1
	4.2.1 Kuesioner Pendahuluan.....	4-1
	4.2.2 Kuesioner Penelitian	4-2

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Penentuan Pesaing.....	5-1
-----	------------------------	-----

5.2	Pengolahan Data Kuesioner Pendahuluan.	5-2
5.3	Hasil Uji Validitas Konstruksi.	5-2
5.4	Pengujian Validitas & Reliabilitas.....	5-4
5.5	Rangkuman Persentase Kuesioner Penelitian Bagian 1.....	5-9
5.6	Pengujian <i>Correspondence Analysis</i> (CA).	5-17
5.7	Pengujian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	5-24
5.8	Pengujian Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-30
5.9	Analisis berdasarkan <i>Segmentation, Targeting, Positioning</i>	5-33
5.10	Analisis Gabungan <i>Correpondence Analysis</i> (CA) , <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), dan Uji Hipotesi Ketidakpuasan.....	5-37
5.10.1	Tingkat Kepentingan Untuk Variabel 16 dan 17	5-41
5.11	Usulan.	5-42
5.11.1	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 1	5-42
5.11.2	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 2.....	5-45
5.11.3	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 3.....	5-45
5.11.4	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 4.....	5-46
5.11.5	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 5.....	5-47
5.11.6	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 6.....	5-48
5.11.7	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 7.....	5-51
5.11.8	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 8.....	5-52
5.11.9	Usulan Skala Prioritas Perbaikan 9.....	5-54

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran.....	6-9

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Penjualan Wafer <i>MIMA</i> Tahun 2011, Tahun 2012, Tahun 2013, dan 2014 di Kota Bandung	1-2
3.1	Variabel Penelitian Berdasarkan Segmentasi.....	3-7
3.2	Variabel Penelitian Kuesioner Berdasarkan 4P.....	3-8
3.3	Gabungan CA, IPA, dan Nilai Z.....	3-17
4.1	Ringkasan Perusahaan Pesaing.....	4-1
4.2	Ringkasan Tingkat Kepentingan Variabel.....	4-2
4.3	Usia Responden.....	4-3
4.4	Jenis Kelamin Responden	4-3
4.5	Jenis Pekerjaan Responden.....	4-3
4.6	Penghasilan Per Bulan.....	4-3
4.7	Harga Wafer Per Bungkus.....	4-4
4.8	Frekuensi Beli Wafer Per Bulan.....	4-4
4.9	Cara Mendapatkan Info Wafer <i>MIMA</i>	4-4
4.10	Jenis Media yang Sering Digunakan.....	4-4
4.11	Waktu Mengonsumsi Wafer.....	4-5
4.12	Yang Mengonsumsi Wafer.....	4-5
4.13	Tempat Membeli Wafer.....	4-5
4.14	Rangkuman Jumlah Responden Wafer untuk Setiap Variabel	4-6
4.15	Rangkuman Jumlah Responden Tingkat Kepentingan.....	4-7
4.16	Rangkuman Jumlah Responden Tingkat Performansi.....	4-8
5.1	Ringkasan Tingkat Kepentingan Variabel.....	5-2
5.2	Variabel Berdasarkan Validitas Konstruksi.....	5-3
5.3	Penjelasan Jumlah Kuesioner Sah dan Tidak Sah.....	5-4

5.4	Hasil Pengujian Validitas SPSS Tingkat Kepentingan.....	5-5
5.5	Hasil Perbandingan Nilai r Dengan Nilai Tabel r Tingkat Kepentingan.....	5-6
5.6	Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Kepentingan.....	5-6
5.7	Hasil Pengujian Validitas SPSS Tingkat Performansi.....	5-7
5.8	Hasil Perbandingan Nilai r Dengan Nilai Tabel r Tingkat Performansi.....	5-8
5.9	Hasil Pengujian Reliabilitas SPSS Tingkat Performansi.....	5-8
5.10	Jumlah Bobot.....	5-17
5.11	Hasil Perhitungan Jarak.....	5-21
5.12	Hasil Ranking Berdasarkan Vektor + dan Vektor -.....	5-22
5.13	Hasil Rangkuman Rata –Rata Tingkat Kepentingan.....	5-25
5.14	Hasil Rangkuman Rata –Rata Tingkat Performansi.....	5-26
5.15	Rangkuman Perhitungan Uji Hipotesis.....	5-31
5.16	Segmentasi Berdasarkan Demografis, Psikografis, Perilaku, dan geografis.....	5-33
5.17	Ringkasan Hasil Kuesioner.....	5-34
5.18	Target Pasar wafer <i>MIMA</i>	5-36
5.19	Priotritas Perbaikan Berdasarkan Hasil Gabungan Metode IPA, CA, dan Uji Hipotesis.....	5-38
5.20	Pernyataan Variabel Berdasarkan Skala Prioritas Perbaikan..	5-41
5.21	Hasil Rangkuman Rata – Rata Tingkat kepentingan Untuk Variabel 16 dan 17.....	5-41
6.1	Pesaing Wafer <i>MIMA</i>	6-1
6.2	Rangkuman Segmentasi.....	6-3

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Penjualan Wafer <i>MIMA</i> Tahun 2011, Tahun 2012, Tahun 2013, dan tahun 2014 di Kota Bandung	1-2
2.1	Teknik Sampling.....	2-9
2.2	Diagram <i>Kartesianus</i>	2-21
2.3	Grafik Wilayah Kritis.....	2-24
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	3-1
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan).....	3-2
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan).....	3-3
3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan).....	3-4
3.2	Diagram Kuadran IPA.....	3-14
3.3	Grafik Uji Hipotesis.....	3-16
5.1	Persentase Pesaing Wafer <i>MIMA</i>	5-1
5.2	Usia Responden.....	5-9
5.3	Jenis Kelamin Responden	5-10
5.4	Jenis Pekerjaan Responden.....	5-10
5.5	Penghasilan Per Bulan.....	5-11
5.6	Harga Wafer Per Bungkus.....	5-12
5.7	Frekuensi Beli Wafer Per Bulan.....	5-12
5.8	Cara Mendapatkan Info Wafer <i>MIMA</i>	5-13
5.9	Jenis Media yang Sering Digunakan.....	5-14
5.10	Waktu Mengonsumsi Wafer.....	5-14
5.11	Yang Mengonsumsi Wafer.....	5-15
5.12	Tempat Membeli Wafer.....	5-16
5.13	Grafik <i>ROW and Column Score</i>	5-19
5.14	Contoh Perhitungan Jarak Variabel 24.....	5-20

5.15	Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	5-27
5.16	Wilayah Kritis Kurva Normal.....	5-32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Form Hasil Seminar Proposal, Seminar Isi, dan sidang.....	L1-1
2	Catatan Bimbingan Tugas Akhir.....	L2-1
3	Lembar Validitas Konstruksi.....	L3-1
4	Kuesioner Pendahuluan dan Penelitian.....	L4-1
5	Data Mentah Hasil Kuesioner Penelitian.....	L5-1
6	Tabel r Product Moment dan Tabel Kurva Normal.....	L6-1