

ANALISIS FAKTOR PENURUNAN JUMLAH PELANGGAN DAN
PENENTUAN STRATEGI PEMASARAN BERDASARKAN HASIL ANALISIS
CLUSTER DI TOKO JAMU WIJAYA KUSUMA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri



Oleh:

Hindriya Tithis Pambudi

07 06 05371

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**ANALISIS FAKTOR PENURUNAN JUMLAH PELANGGAN DAN PENENTUAN
STRATEGI PEMASARAN BERDASARKAN HASIL ANALISIS CLUSTER DI
TOKO JAMU WIJAYA KUSUMA**

Disusun oleh:

Hindriya Tithis Pambudi (NIM: 07 06 05371)

Dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal : 21 Maret 2012

Pembimbing I,

(Ririn Diar Astanti, D.Eng)

Pembimbing II,

A.N.

(Ag. Gatot B, S.T., M.T.)

Tim penguji :

Penguji I,

(Ririn Diar Astanti, D.Eng)

Penguji II,

(Baju Bawono, S.T., M.T.)

Yogyakarta, 21 Maret 2012

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

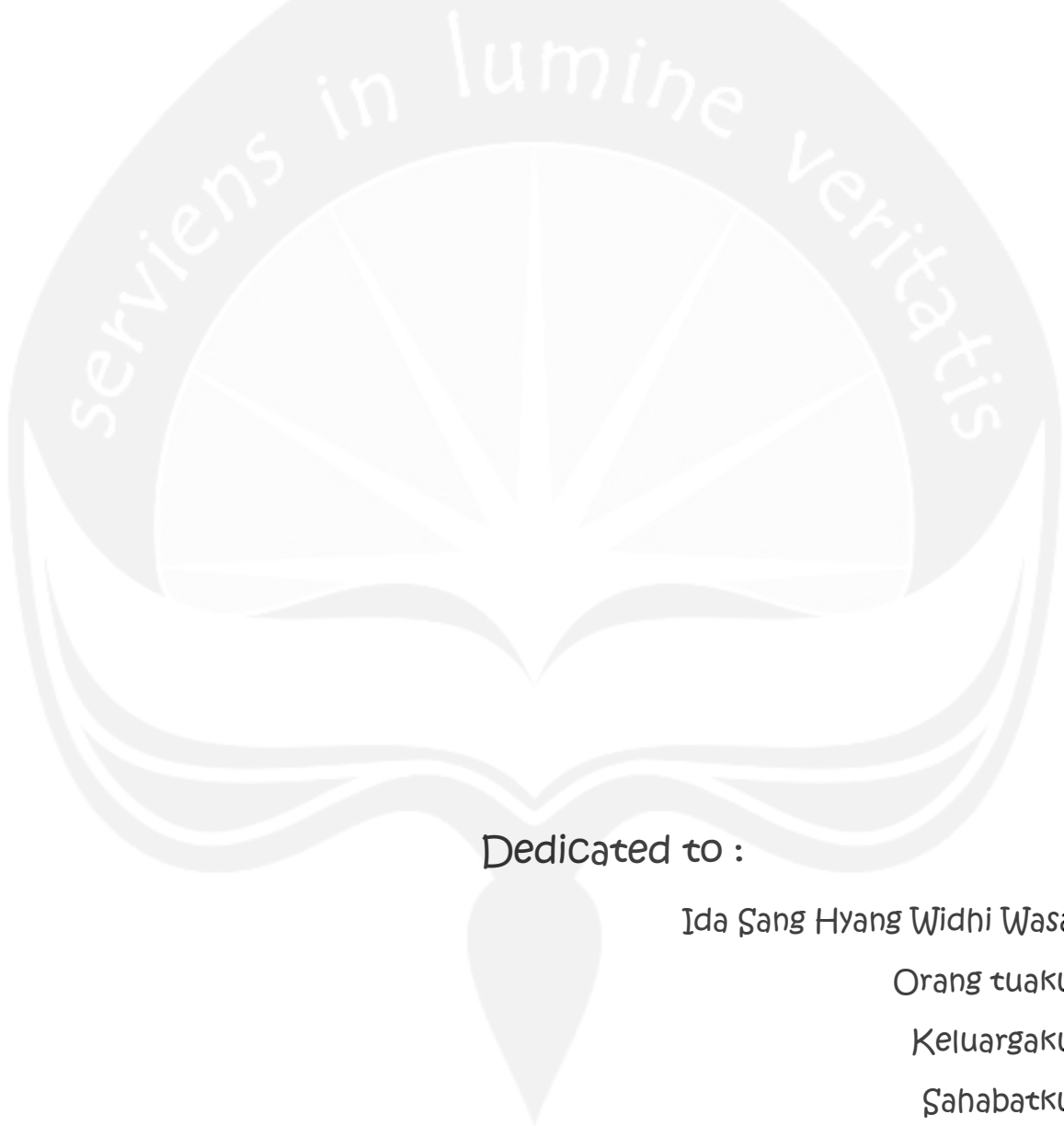


Dekan,

(Ir. B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D.)

FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI

Kewajibanku hanyalah berusaha maksimal melakukan apa
yang menjadi kewajibanku
Untuk hasil akhirnya bukanlah urusanku
Biarkan Tuhan yang menentukan...



Dedicated to :

Ida Sang Hyang Widhi Wasa

Orang tuaku

Keluargaku

Sahabatku

Pacarku

Semua makhluk ciptaan-Nya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul "Analisis Faktor Penurunan Jumlah Pelanggan dan Penentuan Strategi Pemasaran Berdasarkan Hasil Analisis *Cluster* di Toko Wijaya Kusuma" diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih pada pihak-pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis ucapkan untuk:

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugerah-Nya yang selalu membimbing, menguatkan dan memberikan jalan yang terbaik kepada penulis.
2. Bapak Ir. Kristyanto, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak The Jin Ai, D.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Ririn Diar Astanti., S.T., M.T., D.Eng selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan nasihat untuk membimbing dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ag. Gatot Bintoro, ST.,MT., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran

untuk membimbing dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Teknik Industri UAJY, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Ibu Mulyani selaku pemilik toko Jamu Wijaya Kusuma.
8. Responden yang turut membantu dalam kelancaran skripsi.
9. Bapak, Ibu, mas Hindri yang memberikan semangat yang mungkin tidak selalu terucapkan, tapi aku yakin kalian pasti selalu mendoakan.
10. Teman-teman seperjuangan TI07 yang selalu ada untuk direpotin.
11. Teman-teman kontrakan Heri kembar, Rian, Rona yang selalu bisa memberi keceriaan.
12. Para sahabat, Dito, Rina, Sela, Melki, Gilang, Niko yang telah dengan setia menemani dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Ibu bidan yang selalu memberikan doa dan perhatian.
14. Kelompok KKN Kanoman V, Puput, Greg, Hagni, Empi, Beny, kety, Dany SELAMAT BERJUANG.
15. Kamu, mereka dan semua pihak yang telah membantu. Nama kalian mungkin tidak dapat disebutkan satu per satu dalam Skripsi ini, namun nama kalian selalu tertulis dalam hati.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca, khususnya bagi perusahaan yang bersangkutan dalam memecahkan masalah yang ada dan bagi mahasiswa Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri

Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam memperluas wawasan.

Yogyakarta, 12 Maret 2012

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Penelitian Sekarang	15
BAB 3 LANDASAN TEORI	
3.1. Perilaku Konsumen	18
3.2. Kepuasan Konsumen	18

3.3. Ketidakpuasan Konsumen	20
3.4. Kualiiitas Produk.....	20
3.5. Kualitas Pelayanan.....	22
3.6. Harga.....	23
3.7. Promosi.....	24
3.8. Pengujian Instrumen	25
3.8.1. Uji Validitas.....	25
3.8.2. Uji Reliabilitas	26
3.9. Uji Kenormalan.....	27
3.10. Uji Homogenitas.....	28
3.11. Analisis Of Varians (ANOVA).....	29
3.12. Clustering.....	30
 BAB 4 GAMBARAN UMUM TOKO JAMU WIJAYA KUSUMA	
4.1. Gambaran Umum.....	31
4.2. Produk Jamu	31
4.3. Stuktur Organisasi	32
4.4. Pemasaran	33
 BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
5.1. Pembuatan Instrumen Penelitian	34
5.2. Pengujian Instrumen	35
5.2.1. Uji Validitas	35
5.2.2. Uji Reliabilitas	36
5.3. Metode Pengambilan Sampel	37
5.4. Pengolahan Kuesioner	39
5.4.1. Statistik Deskriptif Karakteristik Konsumen	39

5.4.2. Pembuktian Dugaan Awal pemilik Wijaya Kusuma	42
5.4.3. <i>One Way ANOVA</i>	49
5.4.4. <i>Clustering</i>	55
5.5. Usulan	63
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	67
6.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

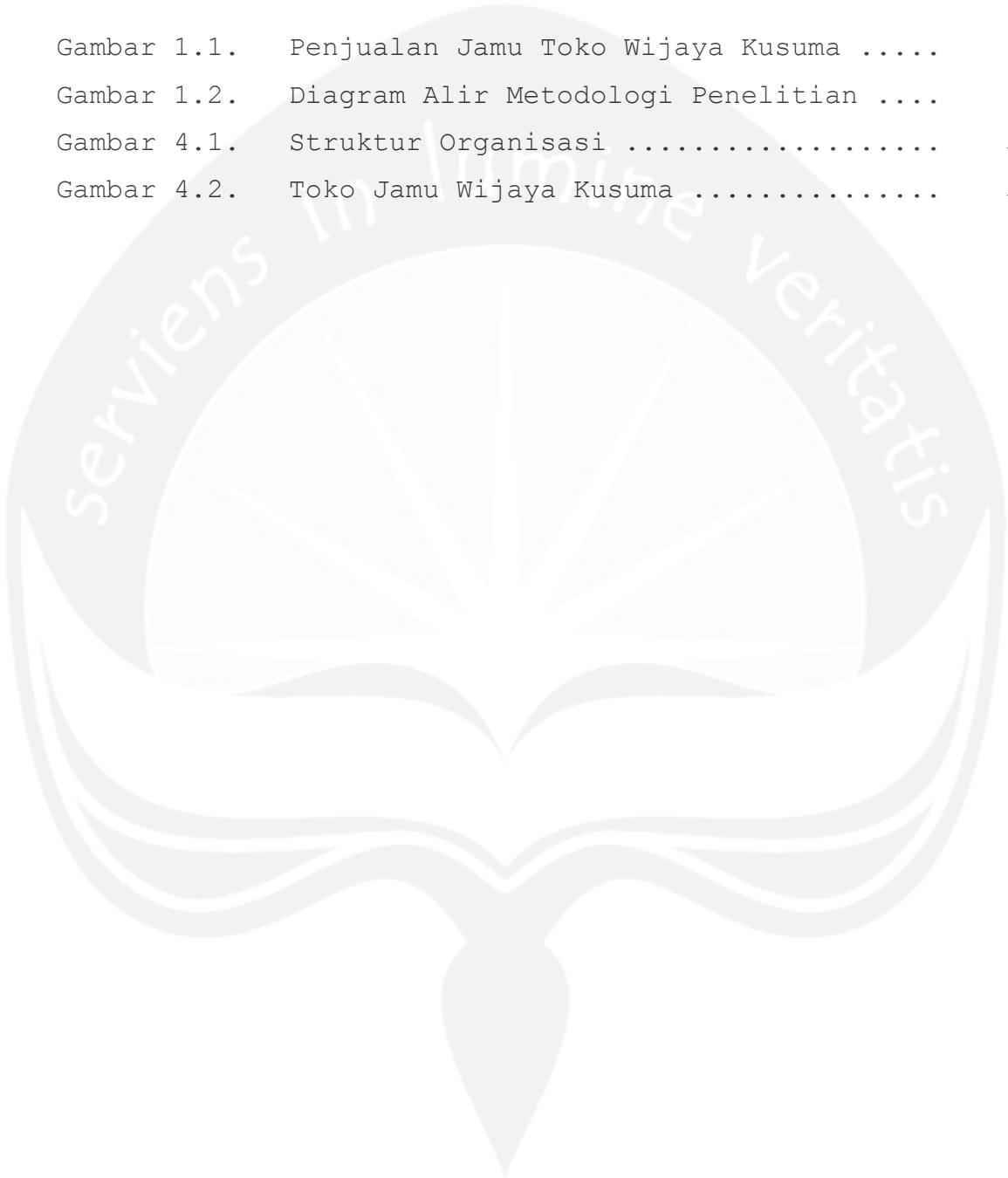
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Tinjauan Pustaka.....	16
Tabel 3.1.	Rumus Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	27
Tabel 3.2.	<i>Analisis One Way ANOVA</i>	30
Tabel 4.1.	Daftar Produk dan Harga Jamu Wijaya Kusuma	32
Tabel 5.1.	Uji Validitas	36
Tabel 5.2.	Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 5.3.	Waktu Penyebaran Kuesioner	38
Tabel 5.4.	Tempat Tinggal Responden	39
Tabel 5.5.	Jenis Kelamin	40
Tabel 5.6.	Usia Responden	40
Tabel 5.7.	Tingkat Pendapatan responden Dalam Satu Bulan	41
Tabel 5.8.	Jenis Pekerjaan Responden	41
Tabel 5.9.	Produk Jamu Yang Dijual Pada Setiap Toko	42
Tabel 5.10.	Jenis Jamu Yang Sering Dibeli	43
Tabel 5.11.	Alasan Utama Pemilihan Merek Jamu	44
Tabel 5.12.	Alasan Utama Pemilihan Toko Jamu	45
Tabel 5.13.	Daftar Harga jamu Pada Setiap Toko	45
Tabel 5.14.	Konsumen Yang Mengenal Wijaya Kusuma ...	46
Tabel 5.15.	Daftar Asal Tempat Tinggal Responden ...	47
Tabel 5.16.	Media Promosi Merek Jamu	47
Tabel 5.17.	Media Promosi Toko Jamu	47
Tabel 5.18.	Uji Kenormalan Data	49
Tabel 5.19.	Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 5.20.	Uji Homogenitas Data	51

Tabel 5.21.	Hasil Uji Homogen	51
Tabel 5.22.	Uji <i>One Way ANOVA</i>	52
Tabel 5.23.	<i>Pos Hoc Test</i> Layanan	55
Tabel 5.24.	<i>Proximity Matrix</i> Layanan	56
Tabel 5.25.	Hasil Analisis <i>Cluster</i> Layanan	57
Tabel 5.26.	<i>Pos Hoc Test</i> Mutu	58
Tabel 5.27.	<i>Proximity Matrix</i> Mutu	59
Tabel 5.28.	Hasil Analisis <i>Cluster</i> Mutu	60
Tabel 5.29.	<i>Pos Hoc Test</i> Kelengkapan	60
Tabel 5.30.	<i>Proximity Matrix</i> Kelengkapan	61
Tabel 5.31.	Hasil Analisis <i>Cluster</i> Kelengkapan	62
Tabel 5.32.	Alasan Utama Pemilihan Merek Jamu	63
Tabel 5.33.	Alasan Utama Pemilihan Toko Jamu	64
Tabel 5.34.	Perbandingan Harga Jamu Pada Tiga Toko .	64
Tabel 5.35.	Perbandigan Promosi	65
Tabel 5.36.	Perbandingan Kelengkapan	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Penjualan Jamu Toko Wijaya Kusuma	3
Gambar 1.2.	Diagram Alir Metodologi Penelitian	6
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi	32
Gambar 4.2.	Toko Jamu Wijaya Kusuma	33



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesiner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner Pendahuluan
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4. Tabel R *Product Moment*
- Lampiran 5. Hasil Kuesioner
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. Uji Homogenitas
- Lampiran 8. Uji ANOVA
- Lampiran 9. Tabel F
- Lampiran 10. Pos Hoc Test

INTISARI

Penulis melakukan penelitian di toko jamu Wijaya Kusuma, sebuah toko jamu tradisional yang hanya menjual produk dengan merek yang mereka produksi sendiri yaitu "WIJAYA KUSUMA". Permasalahannya adalah jumlah pelanggan toko jamu Wijaya Kusuma selalu mengalami penurunan setiap tahunnya yaitu bisa dilihat dari tingkat pendapatan yang diperoleh setiap tahunnya mengalami penurunan. Pada penelitian ini penulis mencoba melakukan analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi menurunnya jumlah pelanggan toko jamu Wijaya Kusuma dan memberikan usulan strategi untuk menarik kembali pelanggan yang telah pergi.

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitiann ini. Kuesioner tersebut dibagi menjadi 2 bagian, bagian I untuk mengetahui karakteristik konsumen dan bagian II untuk menjawab tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif untuk mengetahui karakteristik pelanggan toko jamu. *One way ANOVA* untuk mengetahui ada atau tidak perbedaan rata-rata skor penilaian layanan, mutu, dan kelengkapan pada setiap toko jamu. Metode *clustering* untuk mengetahui posisi toko jamu Wijaya Kusuma dibandingkan dengan toko jamu lainnya.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan faktor-faktor yang mempengaruhi menurunnya jumlah pelanggan di toko Wijaya Kusuma yaitu harga, kelengkapan dan promosi. Variabel pelayanan tidaklah terlalu mempengaruhi menurunnya jumlah pelanggan. Toko Wijaya Kusuma dalam hal layanan, mutu, dan kelengkapan berada satu *cluster* dengan toko Akar Gingseng dan toko Muncul Jaya.

Kata Kunci: Statistik deskriptif, *one way ANOVA*, *clustering*.