



**ANALISA HARAPAN DAN KINERJA PRODUK**  
***MINIATURE CIRCUIT BREAKER***  
**(Studi Kasus Toko Peralatan Listrik Pasar Glodok Jakarta Barat)**

**KARYA AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan**  
**Program PascaSarjana Program Magister Manajemen**

OLEH:

**HERLANGGA ARISANTO**

**NIM: 55109120152**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**2012**  
**JAKARTA**

## PENGESAHAN

Judul : : Analisa Harapan Dan Kinerja Produk *Miniatur  
Circuit Breaker*  
(studi kasus toko peralatan listrik pasar Glodok  
Jakarta Barat)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Herlangga Arisanto

NIM : 55109120152

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 23 Maret 2012

Mengesahkan

**Ketua Program  
Studi Magister Manajemen**

**Direktur Program  
Pascasarjana**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Dr. Rina Astini. SE.ME**

**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Pembimbing Utama**

**Dr. Anik Trisuwarni. MM**

## PERNYATAAN

Saya bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : Analisa Harapan Dan Kinerja Produk *Miniatur Circuit Breaker*  
(studi kasus toko peralatan listrik Pasar Glodok Jakarta Barat)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Herlangga Arisanto

NIM : 55109120152

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 23 Maret 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 23 Maret 2012

Herlangga Arisanto

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang selalu memberikan limpahan dan rahmat Nya sehingga karya akhir saya yang berjudul ” Analisa Bauran Pemasaran *Miniatur Circuit Breaker* Studi Kasus Pada Toko Peralatan Listrik Pasar Glodok Jakarta Barat” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun penulisan Karya Akhir ini diajukan guna memenuhi sebagian syarat dalam menyelesaikan program strata dua dan mencapai gelar sarjana strata dua Master Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Dalam Penyusunan Karya Akhir ini Penulis banyak mendapatkan masukan, saran dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak.

Dan dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dr. Anik Trisuwarni, SE. MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan ilmunya dalam memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan koreksi kepada penulis selama tersusunnya Karya Akhir ini;

2. Ibu Dr. Rina Astini SE.ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Dan Dosen Penguji Seminar Karya Akhir yang memberikan arahan serta dukungan kepada penulis;
3. Bapak Drs. Wawan Purwanto SE. ME selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana;
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana;
5. Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho. MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
6. Kepada Ayahanda tercinta Hermawan (Almarhum) yang tidak sempat melihat penulis mendapatkan gelar sajana strata dua magister manajemen di Universitas Mercu Buana dan Ibunda tercinta Ria Jauharia Hermawan yang turut mendukung penuh sampai selesainya Karya Akhir ini;
7. Kepada seluruh para Staff Administrasi Universitas Mercu Buana;
8. Kepada para Distributor Resmi ABB yang sudah membantu menunjukan toko-toko listrik yang menjual MCB berlogo ABB dan sudah menjalankan harga paket *Miniature Circuit Breaker* (MCB) ke ke toko-toko listrik di Pasar Glodok Jakarta dan sekitarnya;

9. Kepada Bapak Supli Saputra pemilik toko listrik Prima Kencana di pasar Glodok dan para pelanggannya yang telah mengisi kuesioner penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih;
10. Kepada semua teman-teman di kelas angkatan 15 yang selalu kompak dan saling mendukung;
11. Kepada teman-teman di ABB Sakti Industri yang banyak membantu melakukan penelitian di pasar Glodok yang sekaligus berguna untuk menciptakan kegiatan marketing di segmen pasar bawah agar *Miniature Circuit Breaker (MCB) brand* ini lebih menjadi harapan pelanggan;
12. Kepada team Snapy Cabang Tebet Utara yang sudah membantu menyimpan berkas-berkas penting yang pernah tertinggal saat mencetak dan menjilid Karya Akhir ini.





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	iii
ABSTRAK .....	iv
PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Indetifikasi Masalah .....	5
1.3. Rumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Kegunaan Penelitian.....	8



BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN .....	9
2.1. Sejarah Perusahaan .....	9
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	10
2.3. Sumber Daya .....	12
2.4. Tantangan Bisnis .....	14
2.5. Proses Bisnis .....	19
BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....	22
3.1. Kerangka Teoritis .....	22
3.1.1. Kepuasan Konsumen .....	22
3.1.2. Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Konsumen .....	24
3.1.2.1. Keragaman Produk ( <i>Product Assortment</i> ) .....	24
3.1.2.2. Layanan dan Atmosfer Toko .....	27
3.1.2.3. Keputusan Harga .....	34
3.1.2.4. Promosi .....	41
3.1.2.5. Keputusan Tempat (Lokasi) .....	46
3.1.3. Pentingnya Memuaskan Pelanggan .....	53
3.1.4. Gerai Dan Peritel .....	55
3.2. Kerangka Pikir .....	58

BAB IV METODE PENELITIAN.....	60
4.1. Objek Penelitian .....	60
4.2. Populasi Penelitian .....	61
4.3. Sampel Dan Teknik Sampling.....	61
4.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	62
4.5. Metode Pengumpulan Data .....	65
4.6. Pengujian Alat Pengumpul Data .....	66
4.6.1. Validitas .....	66
4.6.2. Reliabilitas.....	69
4.7. Metode Analisis Data .....	71
 BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN .....	 75
5.1 Analisis Diagram Kartesius (IPA).....	75
5.1.1 Analisis IPA antara kinerja harapan keragaman produk ..	75
5.1.2 Analisis IPA antara kinerja harapan layanan toko .....	76
5.1.3 Analisis IPA antara kinerja harapan atmosfer toko .....	78
5.1.4 Analisis IPA antara kinerja harapan harga .....	79
5.1.5 Analisis IPA antara kinerja harapan promosi .....	80
5.1.6 Analisis IPA antara kinerja harapan tempat (lokasi) .....	81
5.2 <i>Analysis</i> GAP .....	82

5.2.1 <i>Analysis</i> GAP keragaman produk .....	83
5.2.2 <i>Analysis</i> GAP layanan toko.....	84
5.2.3 <i>Analysis</i> GAP atmosfer toko .....	86
5.2.4 <i>Analysis</i> GAP harga .....	87
5.2.5 <i>Analysis</i> GAP promosi .....	89
5.2.6 <i>Analysis</i> GAP Tempat (Lokasi).....	90
BAB VI PENUTUP.....	92
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.3.1. Performance Finance 2011 Q3 .....	14
Tabel 2.4.1. Tabel Pesaing Produk dari berbagai brand.....	16
Tabel 2.4.2. Tabel Forecast Demad Repot 2011 .....	16
Tabel 2.4.3. Tabel Pembagian sektor penjualan.....	17
Tabel 2.3.4. Tabel Breakdown Proses Bisnis .....	20
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan .....	68
Tabel 4.2 Hasil uji Validitas Instrumen Kinerja/Kenyataan.....	69
Tabel 4.3 Hasil uji Reliabilitas Instrumen Harapan .....	70
Tabel 4.4 Hasil uji Reliabilitas Instrumen Kinerja .....	70
Tabel 5.1 Gap Analysis (Keragaman Produk).....	83
Tabel 5.2 Gap Analysis (Layanan Toko).....	84
Tabel 5.3 Gap Analysis (Atmosfer Toko) .....	86
Tabel 5.4 Gap Analysis (Harga).....	87
Tabel 5.5 Gap Analysis (Promosi) .....	89
Tabel 5.6 Gap Analysis (Keputusan Tempat) .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lima Komponen Pembangunan Reputasi Harga .....	40
Gambar 3.2 Konsep Pemikiran Teoritis .....	59
Gambar 4.1 Diagram Importance and Performance Matrix .....	73
Gambar 5.1 Diagram Kartesius IPA Keragaman Produk.....	76
Gambar 5.2 Diagram Kartesius IPA Layanan Toko .....	77
Gambar 5.3 Diagram Kartesius IPA Atmosfer Toko .....	78
Gambar 5.4 Diagram Kartesius IPA Harga.....	80
Gambar 5.5 Diagram Kartesius IPA Promosi .....	81
Gambar 5.6 Diagram Kartesius IPA Tempat (Lokasi).....	82



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penelitian.....	97
Lampiran 2 : Angket Penelitian.....	98
Lampiran 3 : Uji Validitas.....	101
Lampiran 4 : Uji Realibilitas .....	103
Lampiran 5 : Uji Deskriptif .....	106

