

ANALISIS STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK JASA BUS PARIWISATA WIRATAMA

PRIMA DWI IMANDA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Jasa Bus Pariwisata Wiratama”. adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2025

Prima Dwi Imanda
K1401201161

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

PRIMA DWI IMANDA. Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Jasa Bus Pariwisata Wiratama. Dibimbing oleh UJANG SUMARWAN dan HENY K DARYANTO.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan utama yang dihadapi PT Wiratama, yaitu penurunan dan stagnasi penjualan jasa penyewaan bus pariwisata yang diduga berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bauran pemasaran menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, serta merumuskan strategi pemasaran yang tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Wiratama telah menerapkan bauran pemasaran 7P secara umum, namun masih terdapat aspek layanan yang perlu ditingkatkan. Nilai indeks CSI sebesar 67,72% mengindikasikan kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup memuaskan. Berdasarkan analisis IPA, atribut seperti kebersihan armada dan respons kru masuk dalam prioritas utama untuk ditingkatkan. Aspek promosi di media sosial menjadi perhatian jangka panjang, sementara efisiensi alokasi sumber daya dapat dipertimbangkan untuk atribut yang tergolong *possible overkill*. Temuan ini memberikan arah strategis bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya diharapkan berdampak pada peningkatan penjualan.

Kata Kunci: Bauran pemasaran, 7P, IPA, CSI, Kepuasan pelanggan, Strategi pemasaran.

ABSTRACT

PRIMA DWI IMANDA. Marketing Strategy Analysis to Increase Sales of Wiratama Tourism Bus Service Products. Supervised by UJANG SUMARWAN and HENY K DARYANTO.

This study is motivated by the main issue faced by PT Wiratama, namely the decline and stagnation in sales of tourism bus rental services, which is suspected to be closely related to customer satisfaction levels with the services provided. The purpose of this research is to analyze marketing mix using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) approaches, and to formulate appropriate marketing strategies. The findings indicate that Wiratama has generally implemented the 7P marketing mix, but several service aspects still require improvement. The CSI score of 67.72% shows that customer satisfaction falls into the "fairly satisfactory" category.. Based on IPA results, attributes such as vehicle cleanliness and crew responsiveness fall into the top priority quadrant for improvement. Promotional efforts through social media are identified as long-term concerns, while resource allocation efficiency should be reconsidered for attributes classified as possible overkill. These findings provide strategic direction for the company to enhance service quality and customer satisfaction, which in turn is expected to positively impact sales performance.

Keywords: Marketing mix, 7P, IPA, CSI, Customer satisfaction, Marketing strategy.



@Hak cipta milik IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ANALISIS STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PRODUK JASA BUS PARIWISATA WIRATAMA

PRIMA DWI IMANDA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.
- 2 Anggi Mayang Sari, S.Si MBA

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Analisis Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Penjualan
Produk Jasa Bus Pariwisata Wiratama.

Nama : Prima Dwi Imanda

NIM : K1401201161

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.S.c



Pembimbing 2:

Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian: 15 April 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2024 sampai bulan Januari 2025 ini ialah pemasaran, dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Produk Jasa Bus Pariwisata Wiratama”

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.S.c dan Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada bapak Suwito selaku pemilik sekaligus CEO PT Wiratama Putra Manunggal yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk menjadikan perusahaannya sebagai objek dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada bapak Suroto selaku CMO PT Wiratama Putra Manunggal yang sudah memberikan informasi terkait data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan doa.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Mei 2025

Prima Dwi Imanda

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	8
1.5 Ruang Lingkup	9
II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pemasaran	10
2.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.4 Pariwisata	16
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Kerangka Penelitian	21
III METODE	23
3.1 Waktu dan Tempat	23
3.2 Pendekatan Penelitian	23
3.3 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	23
3.4 Penentuan Responden Penelitian (Konsumen)	24
3.5 Analisis Bauran Pemasaran 7P	25
3.6 Uji Keandalan Instrumen Penelitian	26
3.7 Bauran Pemasaran 7P	28
3.8 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
3.9 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	31
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
4.2 Bauran Pemasaran dalam Wiratama	34
4.3 Karakteristik Responden	54
4.4 <i>Importance-Performance Analysis</i>	58
4.5 <i>Customer Satisfaction Index</i>	68
4.6 Rekomendasi Perbaikan Strategi Pemasaran	69
4.7 Implikasi Manajerial	74
V SIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran	76
5.3 Keterbatasan Penelitian	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	83
RIWAYAT HIDUP	94



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

IPB University

DAFTAR TABEL

1	Perusahaan bus pariwisata di Kabupaten Ponorogo 2019-2024	3
2	Data penjualan wiratama 2019 – 2024	5
3	Penelitian terdahulu	17
4	Jenis, sumber, dan teknik pengumpulan data	24
5	Narasumber penelitian	24
6	Uji validitas kuesioner	26
7	Uji reliabilitas	27
8	Uji reliabilitas	32
9	<i>Competitor analysis</i>	48
10	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	54
11	Karakteristik responden berdasarkan usia	54
12	Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan	54
13	Karakteristik responden berdasarkan penghasilan	55
14	Karakteristik responden berdasarkan domisili	55
15	Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan layanan bus pariwisata Wiratama dalam satu tahun terakhir	56
16	Karakteristik responden berdasarkan sumber informasi	56
17	Karakteristik nilai kepuasan konsumen berdasarkan frekuensi pemesanan	57
18	Hasil perhitungan nilai MIS dan MSS	59
19	Penjabaran hasil letak kuadran dalam diagram kartesius	60
20	Kuadran 1 IPA	61
21	Kuadran 2 IPA	64
22	Kuadran 3 IPA	65
23	Kuadran 4 IPA	66
24	Perhitungan CSI	68

DAFTAR GAMBAR

1	Moda transportasi yang paling sering digunakan wisatawan	Error!
2	Diagram kertaseius	Error! Bookmark not defined.
3	Kerangka penelitian	Error! Bookmark not defined.
4	Logo Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
5	Dokumentasi armada perusahaan	Error! Bookmark not defined.
6	Armada bus Wiratama	Error! Bookmark not defined.
7	Jawaban responden dalam bauran pemasaran produk	Error! Bookmark not defined.
8	Dokumentasi perjalanan wisata	Error! Bookmark not defined.
9	Lokasi Perusahaan Wiratama	Error! Bookmark not defined.
10	Jawaban responden dalam bauran pemasaran tempat	Error! Bookmark not defined.
11	Jawaban responden dalam bauran pemasaran harga	Error! Bookmark not defined.
12	Akun instagram Wiratama	Error! Bookmark not defined.

- 13 Akun tiktok Wiratama **Error! Bookmark not defined.**
- 14 Jawaban responden dalam bauran pemasaran promosi **Error! Bookmark not defined.**
- 15 Desain bus terbaru Wiratama **Error! Bookmark not de**
- 16 Jawaban responden dalam bauran pemasaran bukti fisik **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR (LANJUTAN)

- 17 Jawaban responden dalam bauran pemasaran *people* **Error! Bookmark not defined.**
- 18 Jawaban responden dalam bauran pemasaran proses **Error! Bookmark not defined.**
- 19 Diagram kartesius yang sudah diolah **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- | | | |
|---|----------------------|----|
| 1 | Pertanyaan kuesioner | 84 |
| 2 | Hasil wawancara | 89 |





@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.