

**ANALISIS SEGMENTASI PASAR PADA PELANGGAN
PT SRI VARIA WISATA TOUR AND TRAVEL**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

Nama: Rizki Wijanarko

NIM: 0613 4061 1569

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS SEGMENTASI PASAR PADA PELANGGAN
PT SRI VARIA WISATA TOUR AND TRAVEL**



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh
Nama: Rizki Wijanarko
NIM: 061340611569

Menyetujui,

Pembimbing I,

Palembang, 4 Agustus 2017
Pembimbing II,

Rini, S.E., M.A.B
NIP. 196012281990032002


Dra. Esya Alhadi, M.M
NIP. 196309191990032002

Mengetahui

Ketua Jurusan

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

A Jalaluddin Sayuti, S.E., MHumRes.M
NIP. 196008061989101001

Heri Setiawan, S.E., M. A.B
NIP. 197602222002121001

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website: www.polisriwijaya.ac.id e-mail: info@polsri.ac.id	 
	FORM PERNYATAAN MAHASISWA LEMBAR PERNYATAAN	

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rizki Wijanarko

NPM : 0613 4061 1569

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Analisis Segmentasi Pasar Pada Pelanggan PT Sri Varia Wisata
Tour and Travel

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2017

Penulis




Rizki Wijanarko

0613 4061 1569

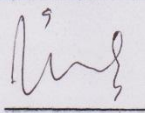
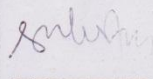
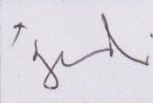
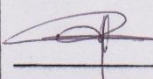
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rizki Wijanarko
NPM : 061340611569
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Analisis Segmentasi Pasar Pada PT Sri Varia Wisata Tour and Travel

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari : Jumat
Tanggal : 4 Agustus 2017

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Nirwan R, S.E., M.M</u> Ketua		14 Agustus 2017
2	<u>Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec</u> Anggota		15 Agustus 2017
3	<u>A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MHumRes.M</u> Anggota		14/08/2017
4	<u>Dra. Esya Alhadi, M.M</u> Anggota		14 Agt 2017

Motto dan Persembahan:

- *The More you can dream The More you can do*
- *To Get Something We've Never Had, Just Do
Something We've Never Do*

Persembahan Kepada :

- ❖ *Kedua Orang Tua Tercinta*
- ❖ *Saudara-saudara Tersayang*
- ❖ *Dosen dan Pembimbing yang dikagumi*
- ❖ *Sahabat seperjuangan UPW angkatan 2013*
- ❖ *Almamater yang selalu dibanggakan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis Segmentasi Pasar Pada Pelanggan PT Sri Varia Wisata Tour and Travel*.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi yaitu untuk mengetahui segmentasi pasar dan menerapkannya pada PT Sri Varia Wisata *Tour And Travel* agar laba perusahaan tersebut terus meningkat serta perusahaan terus bisa bersaing dengan perusahaan – perusahaan *tour and travel* lainnya dan juga sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya. Skripsi ini terdiri dari lima Bab yang menjelaskan tentang segmentasi pasar pada pelanggan PT Sri Varia Wisata yang diklasifikasikan berdasarkan umur, perusahaan, geografis, dan jenis kelamin pelanggan serta diharapkan memberi manfaat bagi banyak dan dijadikan rekomendasi dalam hal pengembangan segmentasi pasar sebuah perusahaan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan baik secara moral maupun materi sehingga dalam penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Penulis senantiasa menerima dengan senang hati untuk setiap kritik dan saran yang dapat menjadi pengetahuan dan perbaikan dalam penulisan selanjutnya.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MHumRes. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto S.E., MM. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Kepala Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Rini, S.E., M.A.B., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu Dra. Esha Alhadi, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Bapak Erhansyah S.E, M.M., selaku Manajer Operasional PT Sri Varia Wisata.
9. Ibu Sari Wulandari, S.E., selaku Manajer Keuangan PT Sri Varia Wisata.
10. Bapak Amlan Effendi, Bapak Irwan Fadly, Ibu Fitriyani, dan Mbak Fitri Puspasari selaku staf dan adm *ticketing* yang banyak membantu dalam pengambilan data.
11. Bapak Karimin selaku salah satu pelanggan PT Sri Varia Wisata yang bersedia di wawancarai.

12. Kedua Orang Tua tercinta yang senantiasa menjadi motivator serta kekuatan bagi penulis untuk tidak pernah menyerah.
13. Keluarga Besar tercinta, yang telah memberikan motivasi serta bantuan baik moral maupun materi kepada penulis.
14. Teman-teman se-angkatan UPW 2013 khususnya kelas 8BPA Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang selalu bersama dalam suka maupun duka, selalu memberikan masukan dan motivasi serta dorongan semangat yang sangat membantu penulis.
15. Seluruh karyawan PT Sri Varia Wisata
16. Semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan dalam penyelesaian Skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna baik bagi penulis maupun bagi para pembaca. Penulis juga memohon maaf apabila masih banyak terdapat kesalahan dalam penulisan laporan ini. Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin ya Robbal Alamin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui segmentasi pasar perusahaan. Tujuannya tidak lain adalah agar perusahaan dapat meningkatkan volume penjualan serta memaksimalkan laba. Perusahaan PT Sri Varia Wisata melakukan segmentasi pasar untuk mengetahui karakteristik dan pengelompokan dari pelanggan yang menggunakan jasa mereka. Segmentasi pasar dilakukan untuk memudahkan perusahaan dalam membedakan pasar, melakukan perbaikan pelayanan dan menciptakan strategi kedepan yang lebih terarah. Segmentasi pasar yang dapat dilakukan adalah dengan melihat demografis dari pengguna jasa itu sendiri yaitu dari segi usia, jenis kelamin dan perusahaan. Hasil analisis perbandingan sebelum dan sesudah diterapkannya segmentasi pasar berdasarkan geografis maka terlihat jelas bahwa penjualan tiket mampu mencapai bahkan melewati target penjualan setelah diterapkannya segmentasi pasar. Rata-rata peningkatan penjualan tiket PT Sri Varia Wisata dalam tiga tahun terakhir adalah 10,68%. Hasil analisis berdasarkan metode kualitatif menunjukkan bahwa jumlah pelanggan paling banyak pada tiga tahun terakhir adalah pelanggan berjenis kelamin laki – laki sebanyak 58%, pelanggan berumur 31 s.d 40 sebanyak 36%, dan pelanggan berasal dari PT PUSRI yang telah bekerja sama terutama dalam acara kedinasan sebanyak 75%. PT. Sri Varia Wisata harus bisa mempertahankan untuk dapat menerapkan strategi segmentasi pasar secara kontinu karena segmentasi pasar sangat diperlukan agar perusahaan PT. Sri Varia Wisata dapat mengetahui permintaan serta kebutuhan masing-masing pasar sehingga perusahaan dapat menetapkan fokus dan prioritasnya dalam melayani pasar dan segmentasi pasar berpengaruh signifikan terhadap banyaknya pelanggan PT. Sri Varia Wisata tersebut.

Kata Kunci : Segmentasi Pasar, Pelanggan

ABSTRACT

This report aims to determine the market segmentation of the company. The Purpose of this report for the company can increase sales volume and maximize profit. PT Sri Varia Wisata company does market segmentation to know the characteristics and groupings of customers who use their services. Market segmentation is done to facilitate companies in differentiating markets, improving services and creating more targeted forward strategies. Market segmentation does to see the demographics of the service users themselves in terms of age, gender and company. The results of comparison analysis before and after the implementation of market segmentation based on geographic it is clear that ticket sales are able to achieve even past the sales target after the implementation of market segmentation. The average increase in ticket sales of PT Sri Varia Wisata in the last three years is 110.68%. The results of the analysis based on qualitative method indicate that the most number of customers in the last three years are 58% male customers, 31 to 40 customers aged 36%, and customers come from PT PUSRI who have cooperated mainly in official events as much as 75%. PT. Sri Varia Wisata must be able to maintain to be able to apply market segmentation strategy continuously because market segmentation is needed for company PT. Sri Varia Wisata can know the demand and needs of each market so the company can set its focus and priority in serving market and market segmentation have a significant effect on the number of customers PT. Sri Varia the Tourist.

Keywords: Market Segmentation, Customer

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan	iii
Motto dan Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Abstrak.....	viii
Abstract.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1. Tujuan Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2. Manfaat	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Segmentasi Pasar.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Pola Segmentasi Pasar	Error! Bookmark not defined.
2.3. Dasar Penerapan Segmentasi Pasar	Error! Bookmark not defined.
2.4. Syarat-Syarat Segmentasi Pasar	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Aktivitas Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.3. Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.4. Personil PT Sri Varia Wisata.....	Error! Bookmark not defined.
4.5. Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.

- 4.6. Analisis Penerapan Segmentasi Pasar**Error! Bookmark not defined.**
4.7. Analisis Segmentasi Pasar PT Sri Varia Wisata.... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
5.2. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.Target dan Realisasi Penjualan Tiket Sebelum Dilakukan Segmentasi Pasar Tahun 2011 – 2013	22
Tabel 4.2.Target dan Realisasi Penjualan Tiket Setelah Dilakukan Segmentasi Pasar Tahun 2014 – 2016	23
Tabel 4.3.Perbandingan Pembeli Tiket Tahun 2014 – 2016 Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin	25
Tabel 4.4.Perbandingan Pembeli Tahun 2014 – 2016 Berdasarkan Kategori Umur Pelanggan	27
Tabel 4.5. Perbandingan Pembeli Tahun 2014 – 2016 Berdasarkan Kategori Perusahaan	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Sri Varia Wisata	17
Gambar 4.2 Perbandingan Pembeli Tiket Tahun 2014 – 2016 Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.3 Perbandingan Pembeli Tahun 2014 – 2016 Berdasarkan Kategori Umur Pelanggan	28
Gambar 4.4 Perbandingan Pembeli Tahun 2014 – 2016 Berdasarkan Kategori Perusahaan	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data di PT Sri Varia Wisata
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data di PT Sri Varia Wisata
- Lampiran 3 Struktur Organisasi PT Sri Varia Wisata
- Lampiran 4 Data Karyawan PT Sri Varia Wisata
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Ujian Sidang Akhir
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II