ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN *CAFE* MENGGUNAKAN ANALISIS DISKRIMINAN

Tugas Akhir

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi Diploma III untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi Statistika Terapan dan Komputasi

oleh

Diantina Bravendi

4112314016

JURUSAN MATEMATIKA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2017

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN *CAFE* MENGGUNAKAN ANALISIS DISKRIMINAN

Tugas Akhir

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi Diploma III untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi Statistika Terapan dan Komputasi

oleh

Diantina Bravendi

4112314016

JURUSAN MATEMATIKA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2017

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini bebas plagiat dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat di tugas akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Semarang, 15 Agustus 2017

METERAI TEMPEL
TGL. 20
B328BAEF213082042
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Diantina Bravendi
NIM 4112314016

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PENGESAHAN

Tugas akhir yang berjudul

Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan *Cafe* Menggunakan Analisis Diskriminan

disusun oleh

Diantina Bravendi

4112314016

telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Ujian Tugas Akhir FMIPA Unnes pada tanggal 7 Agustus 2017.

Panitia Ujian:

Ketua	Sekertaris
Prof. Dr. Zaenuri S.E., M.Si., Akt	Drs. Arief Agoestanto, M.Si
196412231988031001	196807221993031005

Penguji I/Pembimbing II	Penguji II/Pembimbing I
Dra. Sunarmi, M.Si	Dr. Nur Karomah Dwidayati, M.Si
195506241988032001	196605041990022001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Jangan pernah menaruh kebahagiaanmu lo pada orang lain.
- Jangan lupa bahagia

PERSEMBAHAN

Untuk Ibu, Ayah, dan Adik-adik.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

ABSTRAK

Diantina Bravendi, 2017. *Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Cafe Menggunakan Analisis Diskriminan*. Tugas Akhir, Program Studi Diploma III Statistika Terapan dan Komputasi Jurusan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Semarang.

Cafe merupakan suatu tipe restoran yang biasanya menyediakan makanan ringan seperti kue dan roti, untuk minuman biasanya disajikan teh, kopi, *juice*, serta susu cokelat dan masih banyak lagi. Eksistensi *cafe* di sekitar kampus Universitas Negeri Semarang telah menjadi pemandangan sehari-hari melalui berbagai nama, salah satunya *Cafe* Soda Ocean. Dengan berupaya menambah dan mempertahankan kualitas barang dan jasa yang ditawarkan agar konsumen menerimanya sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberlangsungan usaha suatu perusahaan. Perusahaan harus menempatkan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama yang harus diperhitungkan dalam melakukan perencanaan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi kepuasaan pelanggan Cafe, serta mencari fungsi diskriminannya dan keakuratan fungsi tersebut

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan *Cafe* Soda Ocean adalah Analisis Diskriminan. Metode pengambilan data yang digunakan adalah metode survey menggunakan kuesioner dan metode kepustakaan. Sedangkan variabel yang digunakan adalah *sound system*, hiburan *live*, suasana *cafe*, keamanan *cafe*, pelayanan, harga, variasi makanan dan minuman, nyaman, dan lokasi *cafe* sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

Dari analisis diperoleh hasil bahwa ada perbedaan yang signifikan antara pelanggan yang puas dengan fasilitas dan pelayanan di *Cafe* Soda Ocean dengan pelanggan yang tidak puas dengan fasilitas di *Cafe* Soda Ocean. Dan yang menjadi faktor kepuasaan pelanggan *Cafe* Soda Ocean adalah Nuansa, Keamanan, dan Hiburan (live). Model atau fungsi diskriminan pada kasus kepuasaan pelangan di Cafe Soda Ocean adalah

$$D = -3{,}269 + 0{,}783\, Nuansa - 0{,}121\, Keamanan + 0{,}646\, Hiburan$$

Model atau fungsi diskriminan di atas mempunyai ketepatan mengklasifikasi kasus yang tinggi sebesar 71,6%. Karena fungsi diskriminan mempunyai ketepatan prediksi yang tinggi diatas 50%, maka fungsi diskriminan tersebut bisa digunakan untuk memprediksi sebuah kasus, apakah akan diklasifikasikan ke tipe Tidak Puas ataukah ke tipe Puas.

Kata Kunci : Cafe, Kepuasan Pelanggan, Analisis Diskriminan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat, nikmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN *CAFE* MENGGUNAKAN ANALISIS DISKRIMINAN.**

Penulisan tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya program studi Statistika Terapan dan Komputasi Universitas Negeri Semarang. Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, motivasi serta dorongan semangat dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada

1. Prof. Dr. Fathur Rohman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang;
2. Prof. Dr. Zaenuri, SE., M.Si, Akt, Dekan FMIPA Universitas Negeri Semarang;
3. Drs. Arief Agoestanto, M.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA Universitas Negeri Semarang;
4. Dr.Wardono M.Si., Ketua Prodi D3 Statistika Terapan dan Komputasi FMIPA Universitas Negeri Semarang;
5. Dr. Nur Karomah Dwidayati, M.Si, Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan, saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat dalam penulisan Tugas Akhir ini;
6. Dra. Sunarmi, M.Si, Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan, saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat dalam penulisan Tugas Akhir ini;
7. Bapak dan Ibu serta keluarga yang telah memberikan motivasi dan dorongan semangat dalam mengerjakan tugas akhir;
8. Anak - anak Uhuuy : Famia, Sandra, Amalia, Ragil, Kitri, Uly yang telah memberikan bantuan dan dukungan.
9. Sahabat-sahabat The MATe yang selalu menemani penulis menghabiskan waktu untuk berlibur, terimakasih.

10. Sahabatku Esti, Rafika, Dini, Tiwi, Anjar, Nike, Lia, Mba Neng, Heni, Nani, yang selalu memberikan dukungan sampai di tahap ini.
11. Teman - teman prodi Statistika Terapan dan Komputasi 2014 yang telah memberikan banyak saran kepada penulis;
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akir yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis.

Akhir kata penulis harapkan semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 2017

Penulis

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERNYATAAN ii

PENGESAHAN iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah 3

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 4

1.5 Sistematika Penulisan Laporan 5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Cafe Soda Ocean 7

2.2 Kepuasan Pelanggan 8

2.2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 8

2.2.2 Strategi Kepuasan Pelanggan 9

2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan 9

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 10

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.3 Analisis Diskriminan 12

2.3.1 Tujuan Analisis Diskriminan 13

2.3.2 Proses Analisis Diskriminan 14

2.3.3 Jumlah Sampel Pada Analisis Diskriminan 14

2.3.4 Asumsi Pada Analisis Diskriminan 15

2.3.5 Model Analisis Diskriminan 15

2.3.6 Model Matematik Pada Analisis Diskriminan 16

2.4 Gambaran SPSS 19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....21

3.1.1 Populasi.....21

3.1.2 Sampel.....21

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....22

3.2.1 Variabel Penelitian.....22

3.2.2 Definisi Operasional.....23

3.3 Metode Pengumpulan Data.....24

3.3.1 Metode Survey.....24

3.3.2 Kepustakaan.....25

3.4 Analisis Data.....25

3.4.1 Uji Asumsi Analisis Diskriminan.....25

3.4.2 Analisis Diskriminan.....33

3.5 Flowchart 37

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil 41

4.1.1 Uji Asumsi Analisis Diskriminan 41

4.1.2 Analisis Diskriminan.....44

4.2 Pembahasan.....46

4.2.1 Uji Asumsi Analisis Diskriminan 46

4.2.2 Analisis Diskriminan.....49

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 55

5.2 Saran.....56

DAFTAR PUSTAKA 57

LAMPIRAN – LAMPIRAN 58

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 20
Gambar 3.1 Normalitas: Explore 26
Gambar 3.2 Normalitas: Explore: Plot..... 27
Gambar 3.3 Kesamaan: Discriminant Analysis 28
Gambar 3.4 Kesamaan: Discriminant Analysis: Statistics..... 29
Gambar 3.5 Korelasi: Discriminant Analysis 30
Gambar 3.6 Korelasi: Discriminant Analysis: Statistics..... 30
Gambar 3.7 Outlier: Explore..... 32
Gambar 3.8 Outlier: Explore: Statistics 32
Gambar 3.9 Uji Variabel: Discriminant Analysis 34
Gambar 3.10 Uji Variabel: Discriminant Analysis: Define Range..... 34
Gambar 3.11 Uji Variabel: Discriminant Analysis: Statistics 34
Gambar 3.12 Fungsi: Discriminant Analysis 35
Gambar 3.13 Fungsi: Discriminant Analysis: Statistics 36
Gambar 3.14 Fungsi: Discriminant Analysis: Classification..... 36
Gambar 3.15 Fungsi: Discriminant Analysis: Save 37
Gambar 3.16 Flowchart: Uji Asumsi 38
Gambar 3.17 Flowchart Analisis Diskriminan 40

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Hasil Kuesioner 58
Lampiran 2 Output Uji Asumsi Normalitas 63
Lampiran 3 Output Uji Asumsi Data Outlier 69
Lampiran 4 Output Uji Asumsi Korelasi Antar Variabel Independen 78
Lampiran 5 Output Uji Asumsi Matriks Varians-Kovarians 80
Lampiran 6 Output Analisis diskriminan Uji Variabel 82
Lampiran 7 Output Analisis Diskriminan Fungsi Diskriminan 88
Lampiran 7 Output Analisis Diskriminan Ketepatan Fungsi Diskriminan 90
Lampiran 8 Kuesioner 91

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Cafe merupakan suatu tipe restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam atau diluar ruangan. *Cafe* tidak menyediakan makanan berat namun lebih berfokus pada menu makanan ringan seperti kue dan roti. Untuk minuman biasanya disajikan teh, kopi, *juice*, serta susu cokelat dan masih banyak lagi menu makanan dan minuman yang disajikan. Eksistensi *cafe* di sekitar kampus Universitas Negeri Semarang telah menjadi pemandangan sehari-hari melalui berbagai nama. *Cafe* tidak terbatas untuk tempat nongkrong anak-anak muda, tapi bisa sebagai tempat rapat yang nyaman, dan sebagai tempat bersantai ketika pelanggan merasa lelah dan jenuh. Terlebih pada malam hari, tempat ini dibanjiri anak muda termasuk mahasiswa salah satunya ialah malam minggu.

Untuk memenuhi kebutuhan orang-orang rela mengeluarkan waktu, tenaga dan biaya *extra*, serta menyadari banyaknya persaingan yang semakin ketat dalam usaha *cafe* ini, menuntut pemilik *cafe* untuk memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik untuk semua konsumennya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu produk, harga, lokasi, promosi, orang, proses, pelayanan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberlangsungan

usaha suatu perusahaan. Perusahaan harus menempatkan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama yang harus diperhitungkan dalam melakukan perencanaan usaha.

Disini penulis menjadikan *Cafe* Soda Ocean sebagai objek penelitiannya. *Cafe* Soda Ocean merupakan salah satu *cafe* di sekitar Universitas Negeri Semarang yang menawarkan berbagai macam makanan dan minuman yang diharapkan dapat menjaring konsumen lebih banyak lagi. *Cafe* Soda Ocean berupaya menambah dan mempertahankan kualitas barang dan jasa yang ditawarkan agar konsumen menerimanya sesuai dengan apa yang diharapkan.

Analisis faktor adalah suatu analisis data untuk mengetahui faktor-faktor yang dominan dalam menjelaskan suatu masalah. Pada analisis ini semua variabel akan dilihat sehingga akan menghasilkan pengelompokkan dari banyak variabel menjadi beberapa variabel atau faktor. Karna analisis faktor hanya mengelompokkan banyak variabel menjadi beberapa variabel, misal dari 15 variabel menjadi 4 atau 5 variabel, maka penulis memilih untuk menggunakan analisis diskriminan untuk kasus ini.

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan *Cafe* yang penulis teliti di *Cafe* Soda Ocean yaitu dengan menentukan variabel kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Variabel kepuasan pelanggan dikelompokkan menjadi dua tingkatan yaitu pelanggan yang puas dan pelanggan yang tidak puas. Setelah itu, kita melakukan analisis faktor-faktor yang dimiliki responden dengan analisis diskriminan. Hasil dari analisis tersebut adalah kita dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *cafe*.

Berdasarkan latar belakang di atas, akan dilakukan penelitian dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN *CAFE* MENGGUNAKAN ANALISIS DISKRIMINAN".

1.2 Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

(1) Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara pelanggan yang puas dengan fasilitas dan pelayanan di *Cafe* Soda Ocean dengan pelanggan yang tidak puas dengan fasilitas dan pelayanan di *Cafe* Soda Ocean?

(2) Jika ada perbedaan yang signifikan, faktor apa saja yang mempengaruhi perbedaan kepuasaan pelanggan *Cafe* Soda Ocean?

(3) Bagaimana model diskriminan yang terbentuk?

(4) Bagaimana ketepatan dari model (fungsi) diskriminan yang terbentuk?

1.2.2 Pembatasan Masalah

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis hanya akan membahas analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *Cafe* Soda Ocean dengan menggunakan analisis diskriminan. Data diperoleh dari angket yang diisi oleh pelanggan *Cafe* Soda Ocean. Pelanggan tersebut kita ambil sampel dengan metode *simple random sampling* (sederhana) dan kemudian dijadikan sebagai responden.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

(1) Untuk mengetahui perbedaan yang signifikan antara pelanggan yang puas dengan fasilitas dan pelayanan di *Cafe* Soda Ocean dengan pelanggan yang tidak puas dengan fasilitas dan pelayanan di *Cafe* Soda Ocean

(2) Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi perbedaan kepuasaan pelanggan *Cafe* Soda Ocean.

(3) Untuk memperoleh model diskriminan dua faktor yang terbentuk.

(4) Untuk mengetahui ketepatan model (fungsi) diskriminan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

(1) Bagi Mahasiswa penelitian ini bisa bermanfaat untuk :

a. Membantu mahasiswa mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dibangku perkuliahan sehingga menunjang persiapan untuk terjun ke dunia kerja.

b. Menambah wawasan yang lebih luas tentang penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *Cafe* Soda Ocean dengan menggunakan analisis diskriminan

(2) Bagi Jurusan Matematika hasil penelitian ini bermanfaat untuk :

a. Dapat dijadikan sebagai bahan studi kasus bagi pembaca dan acuan bagi mahasiswa

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

b. Sebagai bahan referensi bagi pihak perpustakaan dan bahan bacaan yang dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca

(3) Sedangkan Bagi *Cafe* Soda Ocean hasil dari penelitian ini bermanfaat untuk :

Mengetahui faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Cafe* Soda Ocean sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang ada di *Cafe* Soda Ocean dan kepuasan pelanggan berdasarkan faktor yang terbentuk.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan Tugas Akhir ini dibagi dalam tiga bagian yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir.

(1) Bagian awal Tugas Akhir ini berisi halaman judul, halaman pengesahan, motto dan persembahan, abstrak, daftar isi, kata pengantar, daftar tabel dan daftar lampiran.

(2) Bagian isi Tugas Akhir terdiri atas

BAB 1 PENDAHULUAN. Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah dan pembatasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika Tugas Akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA. Bab ini berisi kajian teori yang menjadi kerangka pikir penyelesaian masalah penelitian yang disajikan ke dalam beberapa sub-bab.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN. Pada bab III, menyajikan gagasan pokok yang terdiri dari desain penelitian, sampel, populasi, lokasi penelitian, variabel penelitian, cara pengambilan data, dan analisis data.

BAB 4 HASIL dan PEMBAHASAN. Bab ini berisi hasil analisis data dan pembahasannya yang disajikan dalam rangka menjawab permasalahan penelitian.

BAB 5 PENUTUP. Bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian dan saran yang bisa diberikan dari hasil yang didapat.

(3) Bagian akhir Tugas Akhir ini berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Cafe* Soda Ocean

Cafe merupakan suatu tipe restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam atau diluar ruangan. *Cafe* tidak menyediakan makanan berat namun lebih berfokus pada menu makanan ringan seperti kue dan roti. Untuk minuman biasanya disajikan teh, kopi, *juice*, serta susu cokelat. *Cafe* pertama muncul di daerah barat. Istilah *cafe* paling umum dijumpai di Negara Perancis yang kemudian diadopsi oleh kota-kota di Inggris pada akhir abad ke-19. Istilah *cafe* berasal dari kata *coffee* yang berarti kopi. *Cafe* merupakan tempat yang cocok untuk bersantai, melepas kepenatan, serta bertemu dengan kerabat.

Menurut Sugiarto (1996) yang dikutip oleh Yunizar (2015). *Cafe* adalah suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan pada para tamu makanan atau makanan kecil dengan pelayanan dalam suasana tidak formal tanpa diikuti suatu aturan atau pelayanan yang baku (sebagaimana sebuah exlusive dinning room), jenis-jenis makanan atau harganya lebih murah karena biasanya beroperasi selama 24 jam, dengan demikian dapat dipastikan sebuah *cafe* akan tetap buka ketika restoran-restoran lainnya sudah tutup.

Soda Ocean sendiri ialah salah satu *cafe* di sekitan kampus Universitas Negeri Semarang yang baru dibuka tahun 2015. Bisa dikatakan bahwa Soda Ocean berdiri

belum cukuplah lama, tetapi dilihat dari antusias pengunjung yang setiap hari datang ke Soda Ocean menunjukkan bahwa *Cafe* Soda Ocean mampu bersaing dengan *cafe-cafe* lainnya yang mungkin berdiri lebih lama dari Soda Ocean.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Pemakaian produk atau jasa oleh pelanggan mengembangkan rasa puas dan tidak puas. Menurut Kotler (2000) yang dikutip oleh Sulistiyorini (2013), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberlangsungan usaha suatu perusahaan. Perusahaan harus menempatkan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama yang harus diperhitungkan dalam melakukan perencanaan usaha.

2.2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Persaingan yang semakin ketat, dimana banyak perusahaan jasa yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Oleh karena itu, perusahaan harus berupaya keras menciptakan suatu strategi yang dapat memberikan nilai kepuasan terhadap pelanggan.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan untuk merasakan puas (Tjiptono, 2003). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi

harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi yang menguntungkan bagi perusahaan.

2.2.2 Strategi Kepuasan Pelanggan

Pada prinsipnya strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dan maupun sumber, untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan:

(1) Strategi Pemasaran berupa *Relationship Marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara penjual dan pembeli berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai.

(2) Strategi Supervisor *Customer Service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing.

2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

(1) Sistem keluhan dan saran, yaitu pelanggan dapat menyampaikan keluhan dan saran mereka pada media yang digunakan seperti kotak saran, kartu komentar atau via pos.

(2) *Ghost Shooping*, yaitu mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

(3) *Lost Customer Analysis*, yaitu mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan kinerja perusahaan.

(4) Survey Kepuasan Pelanggan, yaitu memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan.

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Penentu kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya serta kemudahan mendapatkan produk (Handi, 2003). Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Rangkuti, 2006).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah bauran pemasaran yang terdiri dari :

(1) *Product* (Produk), yaitu produk seperti apa yang hendak ditawarkan. Yang sangat penting disini adalah kualitas dari produk itu sendiri. Konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk tetapi juga manfaat dan nilai dari produk.

(2) *Price* (Harga), yaitu bagaimana strategi penentuan harga yang dipakai untuk suatu produk, hal ini sangat signifikan dalam pemberian *value* kepada

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

konsumen dan mempengaruhi *image* (citra) produk serta keputusan konsumen untuk membeli. Strategi harga berhubungan dengan pendapatan konsumen dan turut memepengaruhi penawaran.

(3) *Place* (Lokasi), yaitu bagaimana sistem penghantaran (*delivery*) yang akan diterapkan, ini merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran promosi (cara penyampaian kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis).

(4) *Promotion* (Promosi), yaitu bagaimana promosi yang harus dilakukan (proses pemilihan bauran promosi).

(5) *People* (Orang), yaitu mengenai kualitas orang yang terlibat dalam pemberian pelayanan, berhubungan dengan seleksi, training, motivasi, dan manajemen SDM. Untuk mencapai kualitas terbaik, pegawai harus dilatih untuk menyadari bahwa hal terpenting adalah memberi kepuasan kepada konsumen.

(6) *Process* (Proses), yaitu bagaimana proses dalam operasi pelayanan tersebut, adalah gabungan semua aktifitas yang umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktifitas dan hal-hal rutin, dimana pelayanan dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

(7) *Customer Service* (Layanan Konsumen), yaitu bagaimana tingkat pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen, dimana hal ini ditujukan untuk mencapai kepuasan konsumen.

2.3 Analisis Diskriminan

Discriminant Funtion Analysis atau yang lebih dikenal dengan istilah analisis diskriminan merupakan analisis statistika yang digunakan untuk mengklasifikasikan kasus-kasus pada variabel independen ke dalam grup atau kategori pada variabel dependen. Pengklasifikasikan kasus-kasus dapat berupa dua atau lebih grup. Analisis diskriminan pada grup yang lebih dari dua, biasa dikenal dengan istilah *Multiple Discriminant Function Analysis*.

Menurut Supranoto (2004) analisis diskriminan ialah analisis yang bertujuan untuk memahami perbedaan kelompok dan meramalkan probabilitas bahwa suatu objek penelitian (pelanggan, keryawan, mahasiswa, barang) akan masuk/menjadi anggota kelompok tertentu berdasarkan pada beberapa variabel bebas yang metrik. Kelompok (group) merupakan variabel tak bebas non-metrik. Analisis diskriminan cocok digunakan jika variabel tak bebas non-metrik berupa kelompok, bisa dua kelompok (dichotomous, seperti laki-laki-perempuan, pelanggan puas dan tidak puas) atau lebih dari dua (multi-dichotomous, seperti sangat kaya, kaya, tidak kaya; peminum berat, ringan, bukan peminum). Peneliti harus mencari fungsi diskriminan yang bisa membedakan objek tertentu masuk kelompok yang mana, berdasarkan banyak atribut atau variabel bebas.

Analisis diskriminan adalah teknik menganalisis data, kalau variabel tak bebas merupakan kategori (nominal atau ordinal, bersifat kualitatif) sedangkan variabel bebas

sebagai prediktor merupakan interval atau rasio, bersifat kuantitatif. Misalnya, variabel tak bebas merupakan pilihan 3 merek komputer pribadi, yaitu A, B, dan C dan variabel bebasnya merupakan penilaian aribut dari komputer dengan menggunakan skala likert 5 butir, misalnya dari 1 = sangat tidak bermutu sampai 5 = sangat bermutu.

2.3.1 Tujuan Analisis Diskriminan

Tujuan analisis diskriminan menurut (Susanto, 2015) adalah sebagai barikut:

(1) Ingin mengetahui apakah ada perbedaan yang jelas antar-grup pada variabel dependen.

(2) Jika ada perbedaan, variabel independen mana yang membuat perbedaan.

(3) Membuat Fungsi atau Model Diskriminan, yang pada dasarnya mirip dengan persamaan regresi.

(4) Melakukan klasifikasi terhadap objek, apakah suatu objek (bisa nama orang, nama tumbuhan, benda atau lainnya) termasuk pada pada grup 1, grup 2, atau lainnya.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.3.2 Proses Analisis Diskriminan

Menurut (Susanto, 2015). Proses dari analisis diskriminan adalah :

(1) Memisah variabel-veriabel menjadi variabel dependen dan variabel independen.

(2) Menentukan metode untuk membuat fungsi diskriminan. Pada prinsipnya ada dua metode dasar untuk itu, yakni:

a. *SIMULTANEOUS ESTIMATION*, dimana semua variabel dimasukkan secara bersama-sama kemudian dilakukan proses Diskriminan.

b. *STEP-WISE ESTIMATION*, dimana variabel dimasukkan satu persatu ke dalam model diskriminan. Pada proses ini, tentu ada variabel yang tetap ada pada model, dan ada kemungkinan satu atau lebih variabel independen yang 'dibuang' dari model.

(3) Menguji signifikansi dari fungsi diskriminan yang telah terbentuk, menggunakan Wilk's Lambda, Pilai, F test dan lainnya.

(4) Menguji ketepatan klasifikasi dari fungsi diskriminan, termasuk mengetahui ketepatan klasifikasi secara individual dengan *Casewise Diagnostics*.

(5) Melakukan interpretasi terhadap fungsi diskriminan tersebut.

(6) Melakukan uji validasi fungsi diskriminan.

2.3.3 Jumlah Sampel pada Analisis Diskriminan

Secara pasti tidak ada jumlah sampel yang ideal pada Analisis Diskriminan. Pedoman yang bersifat umum menyatakan untuk setiap variabel independen sebaiknya

ada 5-20 data (sampel). Dengan demikian, jika ada enam variabel independen, seharusnya minimal ada 6x5=30 sampel. Secara terminologi SPSS, jika ada enam kolom variabel independen, sebaiknya ada 30 baris data (Susanto, 2015).

2.3.4 Asumsi pada Analisis Diskriminan

Asumsi penting yang harus dipenuhi agar model diskriminan bisa digunakan (Santoso, 2015), adalah :

(1) *Mutivariate Normality*, atau variabel independen seharusnya berdistribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal, hal ini akan menyebabkan masalah pada ketepatan fungsi (model) diskriminan.

(2) Matriks kovarians dari semua variabel independen seharusnya sama (*equal*).

(3) Tidak ada korelasi antar-variabel independen. Jika ada variabel independen mempunyai korelasi yang kuat, dikatakan terjadi multikolinieritas.

(4) Tidak adanya data yang sangat ekstrem (*outlier*) pada variabel independen. Jika ada data outlier yang tetap diproses, hal ini bisa berakibat berkurangnya ketepatan klasifikasi dari fungsi diskriminan.

2.3.5 Model Analisis Diskriminan

Analisis diskriminan termasuk dalam *Multivarariate Dependence Method*, dengan model:

$$D_i = b_0 + b_1X_{i1} + b_2X_{i2} + \ldots + b_jX_{ij} + \ldots + b_kX_{ik} \qquad \textbf{(2.1)}$$

(Supranoto, 2004)

Keterangan :

D_i = nilai (skor) diskriminan dari responden ke-i.

i = 1, 2, ..., n. D merupakan variabel tak bebas.

X_{ij} = variabel ke-j dari responden ke-i.

b_j = koefisien diskriminan dari variabel ke-j.

2.3.6 Model Matematik untuk Analisis Diskriminan

Estimasi Koefisien Fungsi Diskriminan

Misalnya ada kelompok/kategori sebanyak G, dimana masing-masing kelompok terdapat sebanyak n objek (responden), sebagai sampel. Masing-masing objek diteliti sebanyak k variabel bebas : $X_1, X_2, \ldots, X_k$.

$$n = \sum_{i=1}^{G} n_i \quad \textbf{(2.2)}$$

$$W_i = \sum_{i=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)(X_{ij} - \bar{X}_i)' \quad \textbf{(2.3)}$$

$$T = n \; x \; W_i \quad \textbf{(2.4)}$$

$$B = T - W \quad \textbf{(2.5)}$$

(Supranoto, 2004)

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Keterangan :

n = banyaknya objek (responden) seluruh sampel.

W_i = matrik jumlah kuadrat dan jumlah cross products dikoreksi dengan rata-rata untuk kelompok i.

$\bar{X}_i$ = rata-rata observasi dalam kelompok ke-i.

$\bar{X}$ = rata-rata untuk seluruh n

T = metrik jumlah kuadrat dan jumlah cross products cesara menyeluruh untuk seluruh n.

B = metrik jumlah kuadrat dan jumlah cross products antar-kelompok.

Definisikan komposit linier $D = b^T X$

Dimana b^T transpose b dimana $b = [b_0, b_1, b_2, \dots, b_k]$ sebagai vektor kolom dan b^T vektor baris.

$$D = (b_0, b_1, b_2, \dots, b_k)\begin{pmatrix} 1 \\ X_1 \\ X_2 \\ \vdots \\ X_k \end{pmatrix} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + .. + b_kX_k \qquad \textbf{(2.6)}$$

(Supranoto, 2004)

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Kemudian dengan menggunakan referensi D, sum of squares antara kelompok dan dalam kelompok masing-masing bisa ditulis sebagai berikut : $b^T, B_b \; dan \; b^T, W_b$. Agar bisa mendiskriminasi kelompok secara maksimal, fungsi diskriminan D harus diestimasi untuk memaksimumkan variabel antar-kelompok.

Koesfisien b dihitung dengan membuat λ maksimum, yaitu:

$$Max \; \lambda = b^T B_b \; / \; b^T W_b \qquad \textbf{(2.7)}$$

(Supranoto, 2004)

Dengan mengambil partial derivative menurut λ kemudian menyamakannya dengan nol. Diperoleh persamaan:

$$(B - \lambda W)b = 0 \qquad \textbf{(2.8)}$$

(Supranoto, 2004)

Untuk mencari, perlu mengalikan dengan W^{-1} (invers W), diperoleh persamaan:

$$(|W^{-1} B - \lambda|)b = 0 \qquad \textbf{(2.9)}$$

(Supranoto, 2004)

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Keterangan :

b = koefisien diskriminan atau timbangan (weight).

$\lambda(lambda)$ = rasio antara jumlah kuadrat antara kelompok dengan jumlah kuadrat dalam kelompok, yang harus dibuat maksimum.

2.4 Gambaran SPSS

SPSS kepanjangan dari *Statistical Package for Social Science*. SPSS merupakan software statistik terpopuler di dunia, termasuk di Indonesia. SPSS dapat digunakan untuk menganalisis dalam berbagai bidang, berbagai pilihan metode analisis, fasilitas yang disediakan lengkap, menu-menu sangat *user friendly,* mudah dimengerti. SPSS berkembang pada tahun 1960-an oleh Norman H. Nie, C. Hadlai Hull dan Dale H. Brent. Mereka bertujuan untuk mengembangkan sebuah system software yang berdasarkan pada ide dari penggunaan statistik untuk menganalisis data menjadi informasi yang penting untuk pengambilan keputusan. Untuk pengoperasian SPSS pengguna tidak perlu khawatir, karena SPSS telah dilengkapi fitur cara untuk mengoperasikan SPSS. SPSS memiliki versi yang banyak karena hampir setiap tahun merilis versi yang baru, tetapi antara versi satu dengan yang lain tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2.5 Kerangka Pemikiran

Cafe Soda Ocean merupakan salah satu *Cafe* di sekitar Universitas Negeri Semarang yang buka sekitar tahun 2015 dan memilki pelanggan yang cukup banyak.

↓

Menambah dan mempertahankan kualitas barang dan jasa yang ditawarkan agar konsumen menerimanya sesuai dengan apa yang diharapkan.

↓

Perlunya analisis data yang sasaran utamanya adalah faktor-faktor kepuasaan pelanggan.

↓

Analisis Diskriminan

↓

Variabel kepuasan pelanggan dikelompokkan menjadi dua tingkatan yaitu pelanggan yang puas dan pelanggan yang tidak puas. Setelah itu, kita melakukan analisis faktor-faktor yang dimiliki responden dengan analisis diskriminan. Hasil dari analisis tersebut adalah kita dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *Cafe*

↓

Didapatkan kelompok pelanggan yang puas dan pelanggan yang tidak puas. Dan faktor apa saja yang menjadi kepuasaan pelanggan di *Cafe* Soda Ocean

↓

Dapat digunakan sebagai acuan dalam perencanaan atau evaluasi terhadap upaya peningkatan fasilitas dan pelayanan yang ada di *Cafe* Soda Ocean untuk para pelangan *Cafe*.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB 5
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa :

(1) Ada perbedaan yang signifikan antara pelanggan yang puas dengan fasilitas dan pelayanan di *Cafe* Soda Ocean dengan pelanggan yang tidak puas dengan fasilitas di *Cafe* Soda Ocean. Hal ini dibuktikan pada analisis Wilk's Lambda pada hasil uji variabel yaitu sebesar 16,534 dan angka sig 0,001.

(2) Faktor yang menjadi pengaruh kepuasaan pelanggan *Cafe* Soda Ocean adalah Nuansa, Keamanan, dan Hiburan (live). Hal ini terlihat pada saat uji variabel menggunakan F test dengan nilai sig < 0,05, didapat nilai sig variabel Nuansa sebesar 0,001, variabel Keamanan sebesar 0,002, dan variabel Hiburan (live) sebesar 0,001.

(3) Model atau fungsi diskriminan pada kasus kepuasaan pelangan di *Cafe* Soda Ocean adalah

$$D = -3{,}269 + 0{,}783\ Nuansa - 0{,}121\ Keamanan + 0{,}646\ Hiburan$$

(4) Model atau fungsi diskriminan di atas mempunyai ketepatan mengklasifikasi kasus sebesar 71,6%. Karena fungsi diskriminan mempunyai ketepatan prediksi yang tinggi diatas 50%, maka fungsi diskriminan tersebut bisa digunakan untuk

memprediksi sebuah kasus, apakah akan diklasifikasikan ke tipe tidak puas ataukah ke tipe puas.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian terdapat variabel nuansa, keamanan, dan hiburan yang mempengaruhi kepuasaan pelanggan *Cafe* Soda Ocean. Jadi disarankan kepada pemilik *Cafe* Soda Ocean untuk menambah penjagaan terhadap kendaraan dan barang yang dibawa pelanggan. Selain itu karena variabel hiburan (live) menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasaan pelanggan, maka diharapkan pemilik *Cafe* untuk menambah telivisi untuk hiburan (live), karena *Cafe* Soda Ocean lebih sering mengadakan nonton bola bersama dibanding hiburan live lainnya seperti live music, dll. Dan untuk variabel nuansa, diharapkan pemilik tetap menjaga suasana *Cafe* agar tetap nyaman dan tentram, karena suasana *Cafe* menjadi faktor kepuasaan pelanggan di *Cafe* Soda Ocean

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR PUSTAKA

Andriyani, dkk. 2011. Analisis Diskriminan untuk Mengetahui Faktor yang Mempengaruhi Pilihan Program Studi Matematika di FMIPA dan FKIP Universitas Sriwijaya. *Jurnal Penelitian Sains*, 14(4A): 14403-9 – 14403-14.

Handi. 2003. *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Paradnya Paramitha.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Santoso, Singgih. 2015. *Statistik Multivariat.* Jakarta: PT Elex Media Komputtindo.

Sugiarto, dkk. 2003. *Teknik Sampling. Jakarta*: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.

Sukardi. 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sulistiyorini, Ika. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Internet Speedy Reguler Menggunakan Analisis Diskriminan Di Semarang*. Tugas Akhir. Semarang : FMIPA Universitas Negeri Semarang.

Supranoto. 2004. *Analisis Multivariat Arti dan Interpretasi*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Total quality management*. Yogyakarta: Andi

Yunizar, Nur Fahma. 2015. *Analisis Diskriminan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Unnes*. Tugas akhir. Semarang: FMIPA Universitas Negeri Semarang.