

**ANALISIS DATA KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *K-POP CONCERT ORGANIZER* MECIMAPRO DENGAN
ANALISIS FAKTOR**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Matematika



oleh

Destiara Rahma Diva

1401811

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN MATEMATIKA
FAKULTAS PENDIDIKAN MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2018

**ANALISIS DATA KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *K-POP CONCERT ORGANIZER* MECIMAPRO DENGAN
ANALISIS FAKTOR**

Oleh

Destiara Rahma Diva

NIM 1401811

Sebuah tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
memperoleh gelar Sarjana Matematika pada Fakultas Pendidikan Matematika dan
Ilmu Pengetahuan Alam

© Destiara Rahma Diva 2018

Universitas Pendidikan Indonesia

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, foto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

DESTIARA RAHMA DIVA

ANALISIS DATA KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *K-POP CONCERT ORGANIZER MECIMAPRO* DENGAN
ANALISIS FAKTOR

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Hj. Dewi Rachmatin, S.Si., M.Si
NIP. 196909291994122001

Pembimbing II



Dr. Elah Nurfaelah, M.Si
NIP. 196411231991032202

Mengetahui,

Ketua Departemen Pendidikan Matematika,



Dr. H. Sufyan Prabawanto, M.Ed
NIP. 196008301986031003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Data Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan *K-Pop Concert Organizer Mecimapro* dengan Analisis Faktor**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan masyarakat apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Mei 2018

Yang membuat pernyataan,

Destiara Rahma Diva

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Data Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan *K-Pop Concert Organizer Mecimapro* dengan Analisis Faktor”** dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi satu dari serangkaian proses dan syarat bagi penulis untuk menempuh sidang akhir gelar sarjana starata-1 (S1) di Program Studi Matematika FPMIPA Universitas Pendidikan Indonesia. Penelitian pada skripsi ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa *K-pop Concert Organizer Mecimapro* menggunakan Analisis faktor. Dari kedua metode Analisis faktor, yaitu *Principal Component Factoring* (PCF) dan *Principal Axis Factoring* (PAF) kemudian akan dibandingkan untuk mengetahui metode manakah yang lebih tepat digunakan dalam menganalisis kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan *K-Pop Concert Organizer Mecimapro*.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini memiliki banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata penulis ucapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Bandung, Mei 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas berkat limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, berpartisipasi dan memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Hj. Dewi Rachmatin, S.Si., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi, memberi masukan dan mengarahkan penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
2. Dr. Elah Nurlaelah, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi, memberi masukan dan mengarahkan penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
3. Dra. Rini Marwati, M.S. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama berkuliah di Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Dr. H. Sufyani Prabawanto, M.Ed selaku Ketua Departemen Pendidikan Matematika Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Entit Puspita, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Matematika Departemen Pendidikan Matematika Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Segenap dosen program studi Matematika yang telah memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Pendidikan Indonesia.
7. Papah, Mamah dan keluarga penulis tercinta yang selalu mendukung, membimbing dan mendoakan bagi penulis sampai saat ini.
8. Teman-teman Matematika C 2014 dan Gamatika yang telah banyak membantu dan mendukung penulis secara langsung dan tidak langsung selama proses kuliah dan penyelesaian skripsi ini.
9. Serta masih banyak lagi pihak-pihak dan teman-teman penulis yang telah mendukung dan berjasa yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis

Destiara Rahma Diva