

**ANALISIS DATA KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN ANALISIS
FAKTOR PADA PENGGUNA PRODUK SEPATU CONVERSE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Matematika



Oleh
Nadine Krisna Maulidini
1502147

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

2019

**ANALISIS DATA KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN ANALISIS
FAKTOR PADA PENGGUNA PRODUK SEPATU CONVERSE**

Oleh

Nadine Krisna Maulidini

1502147

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

© Nadine Krisna Maulidini 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

Hak cipta dilindungi undang-undang. Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, fotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

NADINE KRISNA MAULIDINI

**ANALISIS DATA KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN ANALISIS
FAKTOR PADA PENGGUNA PRODUK SEPATU CONVERSE**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



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

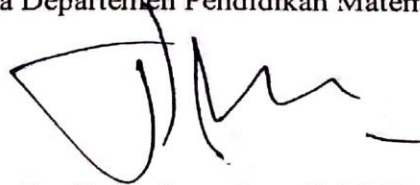
Pembimbing II



Dr. Elah Nurlaelah, M.Si
NIP. 196411231991032202

Mengetahui,

Ketua Departemen Pendidikan Matematika,



Dr. H. Dadang Juandi, M.Si.
NIP. 196401171992021001

ANALISIS DATA KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR PADA PENGGUNA PRODUK SEPATU CONVERSE

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha sepatu saat ini telah diwarnai oleh persaingan yang ketat, hal ini diakibatkan karena adanya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi setiap pelaku bisnis. Persaingan mencakup semua penawaran dan produk substitusi yang ditawarkan oleh pesaing, baik yang aktual maupun yang potensial, yang mungkin dipertimbangkan oleh pembeli. Sepatu Converse adalah merk sepatu populer saat ini, yang disukai banyak remaja dan orang-orang muda sekaligus menjadi favorit mereka. Sepatu Converse mungkin yang tertua, paling dicari, dan terlaris sepanjang masa. Untuk mempertahankan eksistensi dan loyalitas pelanggan, sangat dibutuhkan analisis kepuasan konsumen. Analisis yang digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen adalah analisis faktor. Metode *Principal Component Factoring* (PCF) dan *Principal Axis Factoring* (PAF) merupakan estimasi parameter yang digunakan. Kedua metode dibandingkan dan diambil metode terbaik untuk analisis kepuasan konsumen. Dengan bantuan software R metode PCF merupakan metode terbaik untuk menganalisis kepuasan konsumen dengan variansi kumulatif sebesar 61,3%. Hasil yang diperoleh adalah terdapat tiga faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pengguna sepatu Converse yaitu faktor kualitas dan eksistensi, faktor harga dan kemudahan, serta faktor design.

Kata Kunci : Sepatu Converse, Kepuasan Konsumen, Analisis Faktor, *Principal Component Factoring*, *Principal Axis Factoring*

CUSTOMER SATISFACTION DATA ANALYSIS USING FACTOR ANALYSIS ON CONVERSE USERS

ABSTRACT

The development of the shoe business world today has been characterized by intense competition, this is due to the current globalization that is due to the current globalization that is increasingly wide open for every business person. Competition includes all offered and substitute products offered by competitors, both actual and potential, which may be considered by Converse shoe shoppers is a popular shoe brand today, which is loved by many teenagers and young people as well as being their favorites. Converse shoes are perhaps the oldest, most sought after, and best-selling of all time. To maintain customer existence and loyalty, customer satisfaction analysis is needed. The analysis used to analyze customer satisfaction is a factor analysis of the Principal Component Factoring (PCF) and Principal Axis Factoring (PAF) methods which are the estimated parameters used. The two methods are compared and taken the best method for analysis of customer satisfaction. With the help of R software, the PCF method is the best method for analyzing customer satisfaction with cumulative variance of 61,3%. The results obtained is three factors that need to be considered to increase analyzing customer satisfaction of Converse shoe is quality and existence factors, price and ease factors, and design factors.

Key word : *Converse Shoe, Customer Satisfaction, Factor Analysis, Principal Component Factoring, Principal Axis Factoring*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	
UCAPAN TERIMA KASIH	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penulisan	4
1.5 Manfaat Penulisan	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Praktis	4
BAB II KAJIAN TEORI	5
2.1 Sejarah Sepatu Converse	5
2.2 Kepuasan Konsumen	6
2.3 Jenis Data	8
2.3.1 Data Berdasarkan Sumbernya	8
2.3.2 Data Berdasarkan Skala	8
2.4 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	10
2.4.1 Uji Validitas	10
2.4.2 Uji Realibilitas	11

2.5 Uji Normal Multivariat menggunakan Metode Royston	12
2.6 Uji Barlett.....	12
2.7 Uji Kaiser Mayer Olkin (KMO).....	14
2.8 Uji Measure of Sampling Adequancy (MSA).....	15
BAB III ANALISIS FAKTOR.....	16
3.1 Pengertian Analisis Faktor.....	16
3.2 Model Faktor Ortogonal	16
3.3 Pemilihan Variabel	20
3.4 Pembentukan Faktor.....	21
3.4.1 Principal Component Factoring (PCF).....	22
3.4.2 Principal Axis Factoring (PAF)	23
3.4.3 Metode Maksimum Likelihood	25
3.5 Rotasi Faktor	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Data.....	28
4.2 Uji Kelayakan Instrumen	29
4.2.1 Uji Validitas.....	29
4.2.2 Uji Realibilitas	30
4.2.3 Uji Normalitas.....	30
4.2.4 Uji Measure of Sampling Adequancy (MSA)	31
4.2.5 Uji Kaiser –Meyer-Olkin (KMO) dan <i>Bartlett Test of Sphericity</i>	31
4.3 Menentukan Banyak Faktor Umum	32
4.3.1 Menaksir Parameter dengan Menggunakan Metode PCF.....	35
4.3.2 Menaksir Parameter dengan Menggunakan Metode PAF.....	39
4.4 Perbandingan Hasil Interpretasi Analisis Faktor dengan Metode PCF dan PAF	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44

DAFTAR PUSTAKA

- Anderberg, K. (2005). *The Political History of Shoes*. Diakses pada 10 Maret 2019, dari <https://users.resist.ca/~kristena/pageshoehistory.html>
- Basuki, D. A. (2010). *Teknologi Sepatu*. Yogyakarta: Akademi Teknologi Kulit
- Carsel, H.S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan*. Yogyakarta: Media Pusaka
- Firmansyah, M.A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Gunawan, F. (2018). *Senarai Penelitian Pendidikan, Hukum, dan Ekonomi di Sulawesi Tenggara*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Hardjodwipuro, S. (1988). *Aplikasi Komputer dan Analisis Multivariat: Analisis Faktor*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi
- Hair, dkk. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Edisi ke 6. Pearson Education, Inc
- Johnson, R.A. & Wichern, D.W. (2007). *Applied Multivariate Statistical Analysis*. Edisi ke 6. Pearson Education, Inc
- Kotler, & Keller. (2012). *Management Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kusumasitta. (2014). "Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah". *Jurnal Management dan Pemasaran Jasa Universitas Trisakti*, 7, (1), 153-176
- Lestari, Ratieh. (2017). 5 Sneakers yang Menjadi Pilihan dan Banyak digemari Sepanjang Masa. Diakses pada 10 Maret 2019, dari <https://www.wanita.me/sneakers-pilihan-dan-digemari/>
- Meesala, A. & Paul, J. (2016). "Service Quality, Consumers Satisfaction and Loyalty in Hospitals". *Journal of Retailing and Consumers Services*

- Panigoro, I. (2019). *Kamu Pecinta Sepatu Converse? Ini Sejarah Converse, Hingga Akhirnya di Gandeng Nike*. Diakses pada 10 Maret 2019, dari [https://manado.tribunnews.com/2019/02/09/kamu-pecinta-sepatu-Converse-
ini-sejarah-Converse-hingga-akhirnya-di-gandeng-nike](https://manado.tribunnews.com/2019/02/09/kamu-pecinta-sepatu-Converse-
ini-sejarah-Converse-hingga-akhirnya-di-gandeng-nike)
- Mybest. (2019). *10 Rekomendasi Sepatu Converse Terbaik (Terbaru Tahun 2019)*. Diakses pada 01 Juni 2019, dari <https://my-best.id/104996/>
- Rahmawati, D. (2013). “*Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*”. *Jurnal Economia Universitas Negeri Yogyakarta*, 9, (1), 52-65
- Ranacher, A.C. (2002). *Methods of Multivariate Analysis*. Edisi ke 2. New York : John Wiley & Son Inc
- Royston, P. (1992). “*Approximating the Shapiro-Wilk W-Test for Non-normality*” . *Journal of Statistics and Computing*, (2), 117-119
- Farrel, dkk. (2006).” *On tests for multivariate normality and associated simulation studies*”. *Jurnal of Statistical Computation & Simulation*, 1-14
- Santosa, P.B. & Hamdani,M. (2007). *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama
- Simamora, B. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Simarmata,dkk. (2014). “ *Aplikasi Analisis Faktor dengan Metode Principal Componen Analysis dan Maksimum Likelihood dalam Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemberian Makanan Tambahan Pada Bayi Usia 0-6 Bulan*”. *Jurnal Biostatistik dan Kependudukan*
- Usman, H. & Sobari, N. (2013). *Aplikasi Teknik Multivariate untuk Riset Pemasaran*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Payadnya, P.A. & Jayantika,G.A. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Budi Utama

Widodo, A. & Andawaningtyas, K. (2017). *Pengantar Statistika*. Malang: UB Press

Yadi, B. (2015). Sejarah Sepatu Converse. Diakses pada 10 Maret 2019, dari
<https://www.kompasiana.com/yadibarus/5528a1fdf17e61bd6d8b45c8/sejarah-sepatu-Converse>