

Analisis Faktor Penyebab Yang Mempengaruhi Penurunan Jumlah Pelanggan Di CV. Central Dinamo

Albertus L.Setyabudhi¹, Nandar Cundara², R. Rafika Indah Zaharani³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, STT Ibnu Sina, Batam

e-mail: 1abyan@stt-ibnusina.ac.id, 2Nandar.Cundara@stt-ibnusina.ac.id,
3Fikaindah58@gmail.com

Abstrak

Persaingan merebut pangsa pasar di Kota Batam oleh CV. Central Dinamo belum maksimal. Masalah ini dapat dilihat dari data kedatangan Pelanggan yang semakin menurun. Presentase penurunan pelanggan pada periode 2015 ke 2016 sebesar 8,9% dan 23,9% pada periode 2016 ke 2017. Hal ini berdampak pada penjualan sehingga mengalami penurunan sebesar 15,91% periode 2015 ke 2016 dan 26,96% pada periode 2016 ke 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penyebab yang mempengaruhi penurunan jumlah pelanggan dengan menggunakan diagram fishbone, asumsi klasik, dan regresi linier berganda sehingga diketahui faktor-faktor penyebab yang mempengaruhi penurunan jumlah pelanggan. Hasil analisa dengan menggunakan metode fishbone, dilihat dari analisa 5 why pada diagram sebab akibat dari hasil wawancara yang dilakukan kondisi global dan harga menjadi penyebab utama turunnya jumlah pelanggan. Dilihat pada hasil analisis regresi liner berganda pada uji f (simultan) didapat bahwa keempat variabel independent yaitu kualitas layanan, harga, sistem dan kondisi global yang diuji secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dilihat pada nilai f hitung sebesar $4.239 > f$ tabel 2.008 kesimpulan H_0 ditolak, sedangkan pada uji t (persial) didapat satu varibel bebas yang berpengaruh terhadap keputusan pelanggan yaitu kondisi global dengan nilai t hitung $2.681 > t$ tabel 2.009 kesimpulan H_0 ditolak. Hasil menunjukkan CV. Central Dinamo perlu melakukan survei pasar untuk bisa menawarkan harga terbaik dalam upaya menjaga loyalitas pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan serta Perusahaan harus melakukan evaluasi dan perencanaan dengan memperluas jaringan kerjasama untuk mengatasi krisis global.

Kata Kunci : Penurunan Pelanggan, Diagram fishbone, Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda.

Abstract

CV. Central Dinamo CV. Central Dinamo is a service company engaged in the repair and service of dynamo, generato, electric motorbikes, as well as providing spare part sales. But in the competition to grab market share among other competitors in Batam City CV. Central Dinamo cannot be said to be maximal, this problem is shown by the data of the arrival of customers from day to day which is decreasing. The percentage of subscriber reductions in the 2015 to 2016 period reached 8.9% and in the 2016 to 2017 period was 23.9% which also affected sales which decreased by 15.91% in the 2015 to 2016 period and 26.96% in the 2016 period to 2017. The purpose of this study is to analyze the causal factors and factors that influence the decrease in the number of customers by using fishbone diagrams, classical assumptions, and multiple linear regression to determine the causes and factors that affect the decrease in the number of customers used in this study. The results of the analysis using the fishbone method, seen from the 5 why analysis on the causal diagram of the results of interviews conducted in global conditions and prices are the main cause of the decline in the number of customers. Judging from the results of multiple linear regression analysis on f test (simultaneous), it was found that the four independent

variables, namely service quality, price, system and global conditions, were simultaneously tested against customer decisions seen at f count of 4,239 > f table 2,008 conclusions, while the t -test (persial) obtained a free variable that affects the customer's decision, namely global conditions with a value of t count 2.681 > t table 2.009 conclusions H_0 is rejected. The results show CV. Central Dinamo needs to conduct a market survey to be able to offer the best prices in an effort to maintain customer loyalty to the services offered, and the Company must conduct evaluation and planning by expanding the cooperation network to overcome the global crisis.

Keywords: Customer Collection, Fishbone Diagrams, Classic Assumptions, Multiple Linear Regression

1. PENDAHULUAN

V. Central Dinamo CV. Central Dinamo merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam Cbidang perbaikan serta service dinamo, generato, motor electric, serta menyediakan penjualan spare part. Namun dalam persaingan merebut pangsa pasar antara pesaing lain yang ada di Kota Batam CV. Central Dinamo belum bisa dikatakan maksimal, *masalah ini* ditunjukkan dengan data kedatangan Pelanggan dari hari ke hari yang semakin menurun. Presentase penurunan pelanggan pada periode 2015 ke 2016 mencapai 8,9% dan pada periode 2016 ke 2017 sebesar 23,9% yang juga berdampak pada penjualan yang mengalami penurunan sebesar 15,91% periode 2015 ke 2016 dan 26,96% pada periode 2016 ke 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penyebab dan faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah pelanggan dengan menggunakan diagram fishbone, asumsi klasik, dan regresi linier berganda untuk mengetahui faktor-faktor penyebab dan yang mempengaruhi penurunan jumlah pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di CV. Central Dinamo yang berada di Batam, terletak di ruko bandar mas blok e no 6 sungai panas. Penelitian ini mulai pada bulan Maret – September 2018.

2.2 Jenis Data

Data-data yang digunakan untuk analisis faktor penyebab dan faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah pelanggan pada CV. Central Dinamo adalah data primer dan data sekunder.

2.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview atau pengisian kuesioner.

2.2.1 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah ada dan sudah diolah untuk membantu dalam penelitian. Adapaun data sekunder yang diperoleh yaitu data jumlah pelanggan di CV. Central Dinamo.

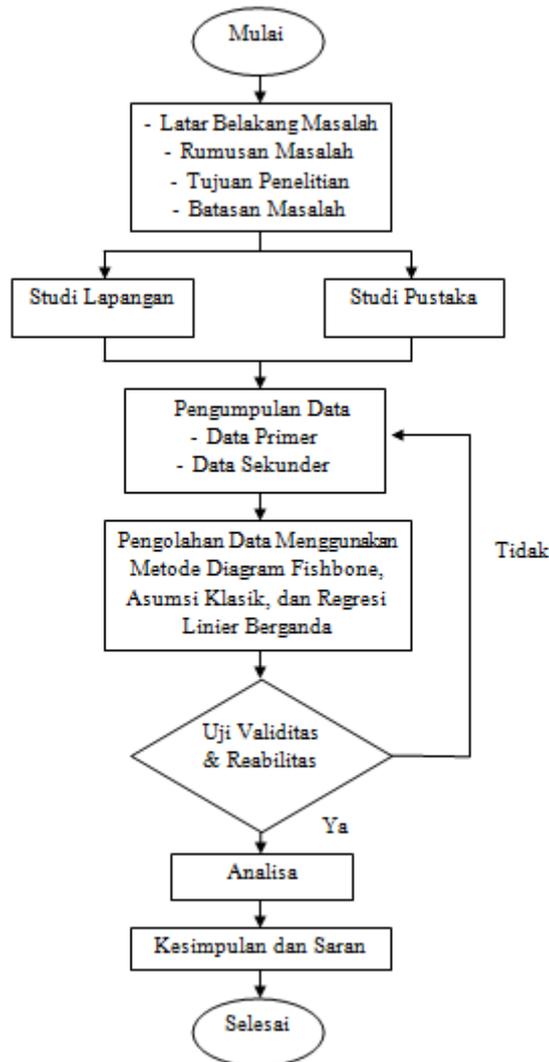
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Dalam melakukan pengolahan data yang diperoleh, maka digunakan alat bantu statistik Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Mengumpulkan data menggunakan skala likert.
2. Mencari faktor penyebab yang dominan dengan diagram sebab akibat

3. Melakukan uji validitas dan uji reliabilitas data untuk mengetahui tingkat keabsahan data
4. Melakukan pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas.
5. Menentukan persamaan regresi linier ganda.
6. Pengujian hipotesis secara simultan (uji F hitung)
7. Pengujian hipotesis secara parsial (uji t hitung)

2.4 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 1 Kerangka Pemecahan Masalah

2.5 Hipotesis

1. H1 = Kualitas layanan mempengaruhi keputusan pelanggan (*Final Decision*)
2. H2 = Harga mempengaruhi keputusan pelanggan (*Final Decision*)
3. H3 = Sistem mempengaruhi keputusan pelanggan (*Final Decision*)
4. H4 = Kondisi Global mempengaruhi keputusan pelanggan (*Final Decision*)
5. H5 = Kualitas layanan, Harga, Sistem, Kondisi Global secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pelanggan (*Final Decision*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian, berdasarkan hasil pengumpulan data didapat 4 variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan (X1), harga (X2), sistem (X3) dan kondisi global (X4) serta 1 variabel dependent yaitu final decision / keputusan pelanggan (Y) yang menjadi instrument penelitian yang dihitung berdasarkan skala likert

3.1 Perhitungan Skala Likert

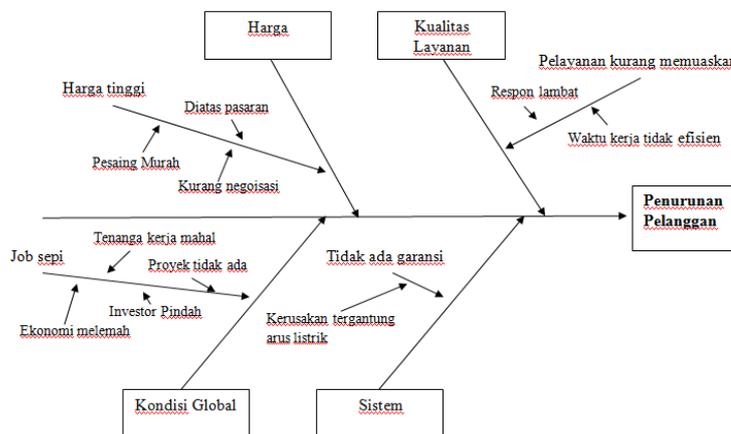
Adapun hasil perhitungan *skala likert* pada seluruh variabel dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Perhitungan *skala likert*

Variabel	Total Skor	Rata-Rata Skor
Kualitas Layanan (X1)	1368	195,43
Harga (X2)	970	194
Sistem (X3)	986	197,2
Kondisi Global (X4)	976	195,2
Final Decision (Y)	445	222,5

3.2 Diagram Sebab Akibat (Fishbone Chart)

Diagram sebab akibat memperlihatkan hubungan antara permasalahan yang dihadapi dengan kemungkinan penyebabnya serta faktor - faktor yang mempengaruhi Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi dan menjadi penyebab kerusakan produk secara umum adalah kualitas layanan, harga, sistem, kondisi global. Dilanjut dengan analisa 5 why didapat hasil sebagai berikut :



Gambar 1 Diagram Sebab Akibat

Pada Gambar 1 diagram Sebab Akibat ini didapat faktor-faktor penyebab masalah dari penurunan jumlah pelanggan pada CV. Central dinamo yang terdiri dari kualitas layanan, sistem, harga, dan kondisi global dimana harga dan kondisi global menjadi akar utama masalah penurunan pelanggan dilihat dari banyaknya akar cabang masalah yang ditunjukkan pada tulang-tulang kecil (tersier).

3.3 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sampai sejauh mana suatu alat ukur dapat apa yang ingin diukur. Instrumen dianggap valid dengan membandingkan r tabel | df = n-k dengan tingkat kesalahan

5%, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir soal tersebut dinyatakan valid. Dimana n = jumlah sample, k = jumlah variable penelitian yaitu $54 - 5 = 49$ didapat nilai . Hasil dari uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

No	Variabel Penelitian	r hitung	r tabel (n=95, $\alpha=5\%$)	Kesimpulan $r_{hitung} > r_{tabel}$
1	Kualitas Layanan	0,577	0,276	Valid
2		0,630		Valid
3		0,626		Valid
4		0,629		Valid
5		0,582		Valid
6		0,546		Valid
7		0,582		Valid
8	Harga	0,513		Valid
9		0,624		Valid
10		0,620		Valid
11		0,645		Valid
12		0,528		Valid
13	Sistem	0,536		Valid
14		0,489		Valid
15		0,544		Valid
16		0,506		Valid
17		0,559		Valid
18	Kondisi Global	0,381		Valid
19		0,421		Valid
20		0,554		Valid
21		0,426		Valid
22		0,362		Valid
23	<i>Final Decision</i>	0,445		Valid
24		0,600		Valid

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji validitas semua variable penelitian dengan total 24 butir pertanyaan menunjukkan semua $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan yang diajukan dalam kuesioner telah valid dan dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

3.4 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk, suatu kuesioner dikatakan reable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variable dikatakan reliable jika memberikan nilai $> 0,60$.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Layanan	0,97	Reliabel
2	Harga	0,84	Reliabel
3	Sistem	0,76	Reliabel

4	Kondisi Global	0,73	Reliabel
5	<i>Final Decision</i>	0,80	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa *Cronbach Alpha* variabel kualitas layanan adalah sebesar 0,97, variabel harga sebesar 0,84, variabel sistem sebesar 0,76 variabel kondisi global sebesar 0,73 dan variabel *final decision* sebesar 0,80, maka pernyataan dari semua variabel dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* dari semua variabel > 0,6.

3.5 Uji Asumsi Klasik

Asumsi Klasik merupakan salah satu pengujian prasyarat pada regresi linear berganda., Suatu model regresi yang valid harus memenuhi kriteria BLUE (*Best, Linear, Unbiased, and Estimated*). Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas data, uji multikolonierlitas, uji heterokesdisitas.

a) Uji Normalitas Data

Berdasarkan teori statistika model linier hanya residu dari variabel dependent Y yang wajib diuji tingkat normalitasnya, sedangkan variabel independent diasumsikan bukan fungsi distribusi. Jadi tidak perlu diuji normalitasnya. pada tabel 3 output dari pengujian normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov dan pada grafik 1 normal P-Plot adalah sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Pengujian Normalitas Dengan Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		54
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93127209
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.108
	Positive	.094
	Negative	-.108
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.167 ^c

Analisis data hasil Output :

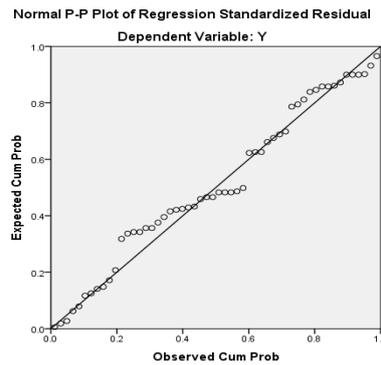
a. Uji normalitas data digunakan hipotesis sebagai berikut :

H₀ : Data berdistribusi normal

H₁ : Data tidak berdistribusi normal

b. Kriteria penerimaan H₀

H₀ diterima jika nilai sig (2-tailed) > 0,05.



Grafik 1 Normal P-Plot

Pada grafik P-Plot terlihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogram menuju pola distribusi normal maka variabel dependen Y memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolonierlitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

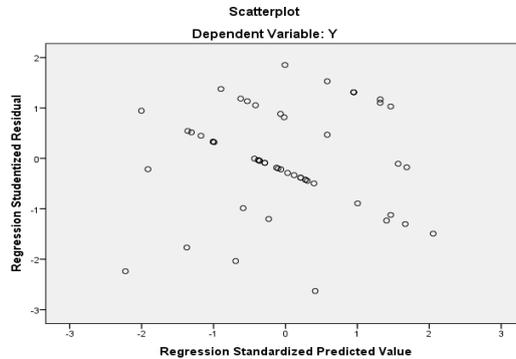
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.686	1.812		.930	.357		
X1	.065	.044	.185	1.465	.149	.949	1.053
X2	.122	.093	.237	1.313	.195	.466	2.147
X3	-.051	.119	-.079	-.428	.670	.444	2.254
X4	.202	.075	.357	2.681	.010	.854	1.171

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel diatas terlihat setiap variabel bebas mempunyai nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini terdiri dari grafik *scatterplot* dan uji glejser.



Grafik 2 *Scatterplot*

Pada grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

Tabel 5 Hasil Uji Uji Heterokedastisitas Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.396	1.038		.381	.705
Kualitas Lyanan	.043	.025	.229	1.696	.096
Harga	-.057	.053	-.206	-1.067	.291
Sistem	-.058	.068	-.169	-.856	.396
Kondisi Global	.073	.043	.241	1.690	.097

a. Dependent Variable: Abs_Res

Hasil tampilan output SPSS dengan jelas menunjukkan semua variabel independen mempunyai nilai sig $\geq 0,05$. Jadi tidak ada variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen *abs_res*. Hal ini terlihat dari nilai sig pada tiap-tiap variabel independen seluruhnya diatas 0,05. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heterokedastisitas.

3.6 Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan analisis dengan program SPSS 23 diperoleh hasil regresi berganda seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 6 Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.686	1.812		.930	.357
Kualitas Layanan	.065	.044	.185	1.465	.149
Harga	.122	.093	.237	1.313	.195
Sistem	-.051	.119	-.079	-.428	.670
Kondisi Global	.202	.075	.357	2.681	.010

a. Dependent Variable: Final Decision

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut: $Y = 1,686 + 0,65X_1 + 0,122X_2 + -0,51X_3 + 0,202X_4$. Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

1. Konstanta = **1,686**
Jika variabel kualitas layanan, harga, sistem dan kondisi global dianggap sama dengan nol, maka variabel *final decision* (keputusan pelanggan) sebesar **1,686**.
2. Koefisien $X_1 = 0,65$
Jika variabel kualitas layanan mengalami kenaikan sebesar satu poin, maka akan menyebabkan kenaikan *final decision* sebesar **0,65**. koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X_1 terhadap Y adalah positif.
3. Koefisien $X_2 = 0,122$
Jika variabel kualitas layanan mengalami kenaikan sebesar satu poin, maka akan menyebabkan kenaikan *final decision* sebesar **0,122**. koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X_2 terhadap Y adalah positif.
4. Koefisien $X_3 = -0,51$
Jika variabel kualitas layanan mengalami kenaikan sebesar satu poin, maka akan menyebabkan kenaikan *final decision* sebesar **-0,51**. koefisien regresi tersebut bernilai negatif. Sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X_3 terhadap Y adalah negatif.
5. Koefisien $X_4 = 0,202$
jika variabel kualitas layanan mengalami kenaikan sebesar satu poin, maka akan menyebabkan kenaikan *final decision* sebesar **0,202**. koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel X_2 terhadap Y adalah positif.

3.7 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f)

Uji F dilakukan untuk melihat keberartian pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen atau sering disebut uji kelinieran persamaan regresi.

Hipotesis:

$H_0 : \beta = 0$ (Variabel dependen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen)

$H_1 : \beta \neq 0$ (Variabel dependen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen)

Pengambilan keputusan:

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > 5\%$.

H1 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $sig < 5\%$.

Tabel 7 Hasil Uji F PadaTabel Anova

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.905	4	3.976	4.239	.005 ^b
	Residual	45.965	49	.938		
	Total	61.870	53			

- a. Dependent Variable: Final Decision
- b. Predictors: (Constant), Kondisi Global, Kualitas Layanan, Harga, Sistem

Pada tabel Anova diperoleh nilai $F = 4,239 > 2,009$ (nilai F tabel $F_{(0,05;4 ; 50)} = 2.009$) dan $sig = 0,005 = 5 \%$ ini berarti H_0 ditolak atau variabel independen secara simultan benar-benar berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen *final decision* atau keputusan pelanggan.

3.8 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak.

Tabel 8 Hasil Uji T Pada Tabel Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.686	1.812		.930	.357
Kualitas Layanan	.065	.044	.185	1.465	.149
Harga	.122	.093	.237	1.313	.195
Sistem	-.051	.119	-.079	-.428	.670
Kondisi Global	.202	.075	.357	2.681	.010

- a. Dependent Variable: Final Decision

Hipotesis :

$H_0 : \beta_3 = 0$, Variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta_3 \neq 0$, Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan :

Dengan tingkat kepercayaan = 95% atau $(\alpha) = 0,05$. Derajat kebebasan (df) = $n-k-1 = 54-4-1 = 49$, serta pengujian dua sisi diperoleh dari nilai $t_{0,05} = 2,009$.

H_a diterima apabila $- t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig \geq 5\%$

H_a ditolak apabila $(t_{hitung} < - t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel})$ dan $sig < 5\%$.

Dimana $a = \{1, 2, 3, 4, 5, 6\}$.

Hasil pengujian statistik dengan SPSS pada variabel X_1 (kualitas layanan) diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,465 < 2,009 = t_{tabel}$, dan $sig = 0,149 > 5\%$ jadi H_0 diterima. Ini berarti variabel pengetahuan penduduk secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen *final decision* (keputusan pelanggan). Variabel X_2 (harga) diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,312 < 2,009 = t_{tabel}$, dan $sig = 0,195 > 5\%$ jadi H_0 diterima. Ini berarti variabel independen harga secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen *final decision* (keputusan pelanggan). Variabel X_3 (sistem) diperoleh nilai $t_{hitung} = -0,428 < 2,009 = t_{tabel}$, dan $sig = 0,670 > 5\%$ jadi H_0 diterima. Ini berarti variabel independen sistem secara statistik tidak berpengaruh

signifikan terhadap variabel dependen *final decision* (keputusan pelanggan). Dan pada Variabel X_4 (kondisi global) diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,681 > 2,009 = t_{tabel}$, dan $sig = 0,01 < 5\%$ jadi H_0 ditolak. Ini berarti variabel independen kondisi global secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen *final decision* (keputusan pelanggan)

3.9 Rangkuman Analisis

Dari analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan hasil yang diperoleh pada penelitian ini dirangkum pada tabel 9 berikut :

Tabel 9 Hasil Rangkuman Regresi Linier Berganda

Variabel	Hipotesis (H1)	Nilai t/f	Keterangan
X1	Kualitas layanan diduga berpengaruh terhadap keputusan pelanggan (<i>Final Decision</i>)	$1,465 < 2,009$	(H_0 diterima)
X2	Harga diduga berpengaruh terhadap keputusan pelanggan (<i>Final Decision</i>)	$1,312 < 2,009$	(H_0 diterima)
X3	Sistem diduga berpengaruh terhadap keputusan pelanggan (<i>Final Decision</i>)	$-0,428 < 2,009$	(H_0 diterima)
X4	Kondisi Global diduga berpengaruh terhadap keputusan pelanggan (<i>Final Decision</i>)	$2,681 > 2,009$	(H_0 ditolak)
X1,2,3,4	Kualitas layanan, Harga, Sistem, Kondisi Global secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pelanggan (<i>Final Decision</i>).	$4,239 > 2,008$	(H_0 ditolak)

4. SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Dari hasil analisis dengan menggunakan diagram sebab akibat, dapat diketahui faktor utama turunnya jumlah pelanggan adalah kondisi global dan harga ini disimpulkan berdasarkan analisa 5 *why* pada diagram sebab akibat dari hasil wawancara yang dilakukan kondisi global dan harga menjadi penyebab utama turunnya jumlah pelanggan dilihat dari banyaknya akar cabang masalah yang ditunjukkan pada tulang-tulang kecil (tersier) yang berpontesi menjadi akar dari masalah penurunan pelanggan yang terjadi di CV. Central Dinamo.
2. Dari hasil analisis regresi liner berganda pada uji f (simultan) didapat bahwa keempat variabel independent yaitu kualitas layanan, harga, sistem dan kondisi global yang diuji secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dilihat pada nilai f hitung sebesar $4,239 > f$ tabel $2,009$, sedangkan pada uji t (persial) didapat satu variabel bebas yang berpengaruh terhadap keputusan pelanggan yaitu kondisi global dengan nilai t hitung $2,681 > t$ tabel $2,009$.

5. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada CV. Central Dinamo dan kesimpulan yang dibuat, ada beberapa saran yang ingin penulis ajukan untuk mengatasi masalah penurunan jumlah pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya perusahaan lebih mempertimbangkan lagi dalam hal penawaran harga dengan melakukan survei pasar terlebih dahulu agar bisa menawarkan harga terbaik dalam upaya untuk menjaga loyalitas pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
2. Perusahaan harus melakukan evaluasi dan perencanaan dengan memperluas jaringan kerjasama untuk mengatasi krisis global.
3. Penelitian ini dapat diteruskan dengan menggunakan metode lainnya sebagai analisa pengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdurrahman Muhidin, Somantri. 2011 Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian. Bandung : Pustaka Setia
- [2] H.H, Purba. 2008, September 25. Diagram *Fishbone* dari Ishikawa.
- [3] Nugroho, Fadlan Gilang. 2016. Faktor-faktor yang mempengaruhi menurunnya jumlah pengunjung di Obyek Wisata Air Bojongsari (Owabong). Skripsi. Fakultas Ilmu Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- [4] Prawerti , Ida Ayu Dyana. I GPB. Sasrawan Mananda, Luh Gede Leli Kusuma Dewi. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penurunan Intensitas Kunjungan Wisatawan Di Daya Tarik Wisata. *Jurnal IPTA*.
- [5] Rizqiyah, Ainor. 2014. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penurunan Jumlah Wisatawan Di Waduk Gondang Kabupaten Lamongan. E-Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya.
- [6] Sanusi, dan Ansyar Bora. 2016. Modul Praktek Statistik SPSS Versi 20. STT Ibnu Sina, Batam.