

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

Diantina Bravendi, Nur Karomah Dwidayati, Sunarmi

Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Semarang

email: dian.bravendi@gmail.com

### *Abstract*

*Cafe is one of a kind restaurant that usually serve snacks and beverages. The existance of cafe around Universitas Negeri Semarang campus is getting more, one of them is Soda Ocean Cafe. Hence, the cofe owner must give the best service and facility for the consumer. This study aims to determine what factors are the satisfaction of Cafe customers, as well as seeking discriminant function and the accuracy of the function. Consumer satisfication with servicse and facilities can be found out by discriminant analysis. Independent ariables in this analysis are sound system, live performance, environment, security, service, price, the variety of foods and drinks, cosiness, and location and dependent variable is consumer satisfication. Analysis results shows that there is a significant difference between the type of satisfied consumer and dissatisfied consumer. The satisfaction factors of Soda Ocean Cafe customer are environment, security, and live performance. Discriminant function in this analysis is*

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

*That function has 71,6% classification accuracy. Hence, the discriminant function can be used ti predict the type of consumers.*

**Keywords:** *Cafe, Kepuasan Pelanggan, Analisis Diskriminan.*

### 1. PENDAHULUAN

*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. *Cafe Soda Ocean* merupakan *Cafe* yang baru berdiri sekitar tahun 2015. *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. 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. 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.

Menurut Lupiyoadi (2001) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berkaitan dengan pemasaran antara lain kualitas dan manfaat produk yang ditawarkan, strategi penentuan harga, lokasi, promosi, kualitas orang yang terlibat dalam pemberian pelayanan, proses dalam operasi pelayanan, dan layanan pelanggan (*costumer service*).

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan *Cafe* adalah analisis diskriminan, 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*.

Penelitian ini menggunakan Multiple Discriminant Function Analysis yang menghasilkan model yang disebut fungsi diskriminan yang dapat mengklasifikasikan tingkat kepuasan pelanggan *Cafe* ke dalam dua kategori. Prinsip diskriminan adalah ingin membuat model yang secara jelas dapat menunjukkan perbedaan (diskriminasi) antar isi variabel dependen (Santoso, 2015). Menurut Supranto (2004), tujuan dari analisis diskriminan adalah (1) Membuat fungsi diskriminan dari variabel bebas (predictor) yang bisa mendiskriminasi atau membedakan kategori variabel terikat (criterion), dalam hal ini mampu membedakan suatu objek (responden) masuk dalam kelompok/kategori tertentu. (2) Menguji apakah terdapat perbedaan signifikan antara kategori/kelompok, dikaitkan dengan variabel bebas. (3) Menentukan variabel bebas yang memberikan sumbangan terbesar terhadap terjadinya perbedaan antar kelompok. (4) Mengelompokkan objek/kasus/responden ke dalam suatu kelompok/ kategori didasarkan pada nilai variabel bebas. (5) Mengevaluasi keakuratan klasifikasi (the accuracy of classification). Beberapa asumsi yang harus dipenuhi agar model diskriminan dapat digunakan yaitu multivariate normality, atau variabel bebas memenuhi distribusi normal, adanya kesamaan matriks kovarians dari semua variabel bebas, tidak terjadi korelasi antar variabel bebas, serta tidak ada data yang sangat ekstrim (outlier) pada variabel bebas. Jika data tidak berdistribusi normal, akan mempengaruhi ketepatan fungsi (model) diskriminan dan jika terdapat outlier pada data yang tetap diproses, dapat berakibat berkurangnya ketepatan klarifikasi dari fungsi diskriminan (Santoso, 2015).

Tujuan dari penelitian ini adalah 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*, untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi perbedaan kepuasan pelanggan *Cafe Soda Ocean*, untuk memperoleh model diskriminan dua faktor yang terbentuk, untuk mengetahui ketepatan model (fungsi) diskriminan.

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah 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.

## 2. METODE PENELITIAN

Populasi yang ditetapkan oleh peneliti adalah seluruh konsumen *Cafe Soda Ocean* pada tanggal 23 Mei 2017 – 31 Mei 2017. Dan untuk sampel peneliti mengambil 2 jenis pelanggan, yaitu pelanggan yang sedang berada pada *Cafe* pada pukul 17.00 – 21.00 dan pelanggan yang tidak sedang di *Cafe* tetapi pernah menjadi pelanggan *Cafe* sebanyak 95 responden. Terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu : Sistem keluhan dan saran, yaitu pelanggan dapat menyampaikan keluhan dan saran mereka pada media yang digunakan seperti kotak saran, kartu komentar atau via pos. *Ghost Shopping*, yaitu mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan. *Lost Customer Analysis*, yaitu mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan kinerja perusahaan. Dan survey kepuasan pelanggan, yaitu memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan. Variabel yang diamati dalam penelitian ini merupakan faktor-faktor yang diasumsikan mempengaruhi kepuasan pelanggan *Cafe Soda Ocean*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *sound system*, hiburan *live* (nonton bareng bola) suasana *Cafe*, keamanan *Cafe*, pelayanan (kepada pelanggan), harga makanan dan minuman, variasi makanan dan minuman, melakukan kumpul bersama (teman), dan lokasi *Cafe*. Untuk variabel dependennya adalah kategori kepuasan pelanggan, puas dan tidak puas.

Pengumpulan data pada penelitian menggunakan 2 metode, yaitu metode survey dengan memberikan kuesioner sebagai alat untuk mendapatkan data. Dan metode kepustakaan,

peneliti mengumpulkan, memilih, dan menganalisis beberapa sumber bacaan yang berkaitan dengan masalah analisis kepuasan pelanggan dengan analisis diskriminan.

Proses analisis diskriminan pada penelitian ini meliputi beberapa langkah berikut: (1) Membedakan variabel-variabel yang diamati menjadi variabel terikat dan variabel bebas. (2) Menentukan metode untuk membuat fungsi diskriminan yaitu metode *SIMULTANEOUS ESTIMATION*, dimana semua variabel dimasukkan secara bersama-sama kemudian dilakukan proses Diskriminan (3) Menguji signifikansi dari fungsi diskriminan yang telah terbentuk, dengan menggunakan Wilk's Lambda, Pilai, dan F test. (4) Melakukan uji validasi fungsi diskriminan.

### 3. HASIL PENELITIAN

Kepuasan pelanggan dibedakan menjadi dua kategori, kategori pertama (kode 0) adalah responden yang tidak puas dengan pelayanan dan fasilitas di *Cafe Soda Ocean* dan kelompok dua (kode 1) adalah responden yang puas dengan pelayanan dan fasilitas di *Cafe Soda Ocean*. Hasil survei dengan menggunakan angket memberikan informasi, dari 95 orang responden terdapat 20 responden yang tidak puas dan 75 responden yang dengan pelayanan dan fasilitas di *Cafe Soda Ocean*. Selanjutnya variabel-variabel yang diasumsikan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang meliputi *sound system*, hiburan *live* (nonton bareng bola) suasana *Cafe*, keamanan *Cafe*, pelayanan (kepada pelanggan), harga makanan dan minuman, variasi makanan dan minuman, melakukan kumpul bersama (teman), dan lokasi *Cafe* untuk mengetahui variabel mana yang membedakan setiap kategori kelompok.

#### Uji Asumsi Analisis Diskriminan

Sebelum melakukan analisis diskriminan, ada 4 asumsi yang harus terpenuhi.

#### Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Uji normalitas dilakukan pada setiap variabel dengan logika bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara bersama-sama (multivariat) variabel-variabel tersebut juga dapat dianggap memenuhi asumsi normalitas.

Hipotesis

$H_0$  : Variabel independen berdistribusi normal

$H_1$  : Variabel independen tidak berdistribusi normal

Taraf Signifikan yang digunakan  $\alpha = 0,05$

Kriteria pengujian

Terima  $H_0$  jika sig. pada *Kolmogorov Smirnov* > 0,05. Hasil uji tersebut dapat dilihat pada tabel 3.1

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
<u>Lokasi</u>	.090	95	.056	.984	95	.305
<u>Nuansa</u>	.090	95	.057	.968	95	.022
<u>Keamanan</u>	.084	95	.095	.975	95	.061
<u>Pelayan</u>	.091	95	.051	.950	95	.001
<u>Harga</u>	.088	95	.065	.982	95	.212
<u>Ragam</u>	.086	95	.080	.956	95	.003
<u>Sound</u>	.088	95	.067	.954	95	.002
<u>Hiburan</u>	.090	95	.058	.954	95	.002
<u>Nyaman</u>	.085	95	.086	.972	95	.040

a. Lilliefors Significance Correction

Tabel 3.1 Uji Normalitas

Dari Tabel 3.1, diperoleh semua variabel memiliki nilai Sig. lebih dari 0,05 artinya kesembilan variabel bebas tersebut berdistribusi normal. Sehingga, variabel-variabel bebas tersebut memenuhi asumsi dan dapat digunakan untuk analisis diskriminan.

**Uji Kesamaan Matriks Varians Kovarians**

Uji ini digunakan untuk menguji apakah grup mempunyai varian yang sama antara anggota grup tersebut. jika varians tidak sama maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas (Santoso, 2015).

Hipotesis

$H_0$  : Group Kovarians matriks relatif sama (kedua variabel dependen puas dan tidak puas mempunyai matriks varians-kovarians yang sama pada grup-grup yang ada ).

$H_1$  : Group Kovarians matriks relatif berbeda (kedua variabel dependen puas dan tidak puas mempunyai matriks varians-kovarians yang berbeda pada grup-grup yang ada).

Taraf Signifikan yang digunakan  $\alpha = 0,05$

Kriteria pengujian

Terima  $H_0$  jika sig. pada tabel *Test Result* > 0,05. Hasil dari uji kesamaan matriks varianas kovarians dapat dilihat pada tabel 3.2

Test Results		
Box's M	55.640	
F	Approx.	1.008
	df1	45
	df2	4091.793
	Sig.	.457

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

Tabel 3.2 Matriks Varianas Kovarians

Dari Tabel 3.2 diperoleh nilai sig. Test Result 0,457 > 0,05 artinya, group kovarians matrik relatif sama dengan kata lain kedua kategori variabel dependen (tidak puas dan sangat puas) mempunyai matrik varians-kovarians yang sama pada group-group yang ada.

**Uji Korelasi Antar Variabel**

Uji korelasi antar variabel independen untuk analisis diskriminan dilihat dari output SPSS pada tabel untuk matriks korelasi antar variabel (Sntoso, 2015). Asumsi yang harus terpenuhi adalah tidak ada korelasi antar sembilan variabel independen. Jika ke sembilan variabel independen mempunyai korelasi yang kuat, maka dikatakan terjadi multikolinearitas.

Hipotesis

$H_0$  : Tidak terdapat korelasi antar variabel independen

$H_1$  : Terdapat korelasi antar variabel independen

Kriteria pengujian

Terima  $H_0$  jika nilai VIF < 10. Hasil uji korelasi antar variabel adalah seperti pada tabel 3.3.

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Lokasi	.456	2.194
Nuansa	.101	9.908
Keamanan	.106	9.458
Pelayan	.405	2.468
Harga	.531	1.882
Ragam	.402	2.491
Sound	.872	1.147
Hiburan	.657	1.522
Nyaman	.700	1.429

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 3.3 Uji Korelasi Antar Variabel

Berdasarkan hasil tabel 3.3 dapat dilihat bahwa semua variabel memiliki nilai VIF < 10, sehingga dapat kita simpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen. Dan asumsi analisis diskriminan terpenuhi.

### Uji Data Ekstrim

Pengujian data outlier dilakukan terhadap keberadaan outlier dalam data untuk mengetahui perbedaan secara nyata data-data yang akan diolah. Dari hasil output spss untuk data ekstrim tidak terlihat outlier dari data kepuasan pelanggan untuk setiap variabelnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data ini memenuhi asumsi.

### Analisis Diskriminan

#### Uji Variabel

Identifikasi variabel bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel penelitian dapat digunakan untuk menguji perbedaan antar kelompok. Keputusan bisa diambil lewat dua cara, yaitu dengan angka Wilk's Lambda dan F test. Pada penelitian ini peneliti membaca menggunakan F test.

Hipotesis

$H_0$  : tidak ada perbedaan antar-grup

$H_1$  : ada perbedaan antar-grup

Taraf signifikan  $\alpha = 0,05$

Kriteria uji

Terima  $H_0$  jika Sig. > 0,05. Hasil dapat dilihat pada tabel 3.4

	Tests of Equality of Group Means				
	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
Lokasi	.982	1.715	1	93	.194
Nuansa	.886	11.952	1	93	.001
Keamanan	.901	10.273	1	93	.002
Pelayan	.982	1.743	1	93	.190
Harga	.992	.709	1	93	.402
Ragam	.985	1.390	1	93	.241
Sound	.972	2.657	1	93	.106
Hiburan	.889	11.667	1	93	.001
Nyaman	.970	2.889	1	93	.093

Tabel 3.4 Uji Variabel

Dari hasil pada tabel 3.4. dari sembilan variabel hanya ada 3 variabel yang memiliki nilai sig < 0,05, yaitu Nuansa, Keamanan dan hiburan. Hal ini menunjukkan bahwa suasana yang tenang dan nyaman di *Cafe Soda Ocean*, Keamanan yang diberikan pemilik Cafe terhadap barang-barang maupun kendaraan pelanggan yang terjaga, dan adanya hiburan seperti nonton bola bareng yang biasa diadakan di *Cafe Soda Ocean* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika pelanggan diberikan suasana yang diharapkan seorang pelanggan, diberikan keamanan agar barang-barangnya tetap terjaga serta semakin sering diadakannya nonton bola bareng, maka akan banyak pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas di *Cafe Soda Ocean* dan bisa lebih sering berkunjung ke Cafe

**Fungsi Diskriminan**

Analisis diskriminan memiliki fungsi yang hampir mirip dengan persamaan regresi berganda. Untuk membentuk fungsi diskriminan dapat dilihat dari output SPSS pada tabel Canonical Discriminant Function Coefficients.

Dengan rumus fungsinya adalah

$$D_i = b_0 + b_1X_{i1} + b_2X_{i2} + \dots + b_jX_{ij} + \dots + b_kX_{ik}$$

Fungsi diskriminan yang terbentuk dapat dilihat pada tabel 3.5

Canonical Discriminant Function Coefficients	
	Function
	1
Nuansa	.783
Keamanan	-.121
Hiburan	.646
(Constant)	-3.269
Unstandardized coefficients	

Tabel 3.5 Fungsi Diskriminan

Dari tabel 3.5 berarti kita telah mendapatkan fungsi diskriminan yang terbentuk dari variabel-variabel yang lolos pada uji kelayakan variabel. Dengan fungsi diskriminan sebagai berikut :

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

**Uji Ketepatan Fungsi Diskriminan**

Setelah fungsi diskriminan terbentuk, kemudian dilakukan klasifikasi. Berfungsi untuk melihat seberapa jauh klasifikasi fungsi tersebut tepat atau, berapa persen terjadi misklasifikasi pada proses klasifikasi tersebut. tahap ini bisa melihat seberapa tepat fungsi diskriminan yang terbentuk. Untuk melihat hasil klasifikasi ini, maka kita bisa melihat output SPSS pada tabel *Classification Results..* Dapat dilihat pada tabel 3.6

Classification Results <sup>a,c</sup>					
		Predicted Group Membership			Total
		0	1		
Original	Count	0	17	3	20
		1	24	51	75
	%	0	85.0	15.0	100.0
		1	32.0	68.0	100.0
Cross-validated <sup>b</sup>	Count	0	15	5	20
		1	24	51	75
	%	0	75.0	25.0	100.0
		1	32.0	68.0	100.0

a. Cross validation is done only for those cases in the analysis. In cross validation, each case is classified by the functions derived from all cases other than that case.

b. 71.6% of original grouped cases correctly classified.

c. 69.5% of cross-validated grouped cases correctly classified.

Tabel 3.6 Uji Ketepatan Fungsi Diskriminan

Hasil dari tabel 3.6 Pada bagian Original, terlihat bahwa mereka yang pada data awal adalah tergolong tidak puas, dan dari klasifikasi fungsi diskriminan tetap pada kelompok tidak puas, adalah 17 orang. Sedang dengan model diskriminan, mereka yang awalnya masuk grup tidak puas, ternyata menjadi anggota grup puas adalah 5 orang.

Demikian juga dengan grup puas, yang tetap pada grup Puas sejumlah 51 orang, dan mereka yang awalnya masuk grup puas ternyata menjadi anggota tidak puas pada model diskriminan adalah 24 orang.

Dengan demikian, ketepatan prediksi dari model adalah :

$$(17 + 51) / 95 = 0,716 \text{ atau } 71,6\%.$$

Karena angka ketepatan tinggi (71,6%) maka model diskriminan di atas sebenarnya bisa digunakan untuk analisis diskriminan. Atau penafsiran tentang berbagai tabel yang ada valid untuk digunakan.

Setelah terbukti bahwa fungsi diskriminan mempunyai ketepatan prediksi yang tinggi, maka fungsi diskriminan tersebut bisa digunakan untuk memprediksi sebuah kasus, apakah akan diklasifikasikan ke tipe tidak puas ataukah ke tipe puas.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat kita simpulkan 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*. Faktor yang menjadi pengaruh kepuasan pelanggan *Cafe Soda Ocean* adalah Nuansa, Keamanan, dan Hiburan (live). Model atau fungsi diskriminan pada kasus kepuasan pelanggan di *Cafe Soda Ocean* adalah

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

Dan fungsi diskriminan di atas mempunyai ketepatan mengklasifikasi kasus sebesar 71,6%. Karena memiliki ketepatan yang cukup tinggi, maka fungsi diskriminan tersebut bisa digunakan untuk memprediksi sebuah kasus, apakah akan diklasifikasikan ke tipe tidak puas ataukah ke tipe puas.

Dari hasil penelitian terdapat variabel nuansa, keamanan, dan hiburan yang mempengaruhi kepuasan 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 kepuasan pelanggan, maka diharapkan pemilik *Cafe* untuk menambah televisi untuk hiburan seperti nonton bola bareng (nobar). Dan untuk variabel nuansa, diharapkan pemilik tetap menjaga suasana *Cafe* agar tetap nyaman dan tenang, karena suasana *Cafe* menjadi faktor kepuasan pelanggan di *Cafe Soda Ocean*.

#### 5.REFERENSI

- Handi. 2003. Customer Service, Cara Efektif memuaskan Pelanggan. Jakarta: Paradnya Paramitha
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2015. Statistik Multivariat. Jakarta: PT Elex Media Komputtindo.
- Sugiarto, dkk. 2003. Tektik Sampling. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2003. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: ALFABETA.
- 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.
- Tjiptono, Fandy. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi.