

PRESENTASI

# ANALISIS PELANGGAN BRAND A

---

# Table of content

01

Demografi Pelanggan

02

Uji Validitas dan Reliabilitas

03

Analisis tingkat kepuasan  
pelanggan

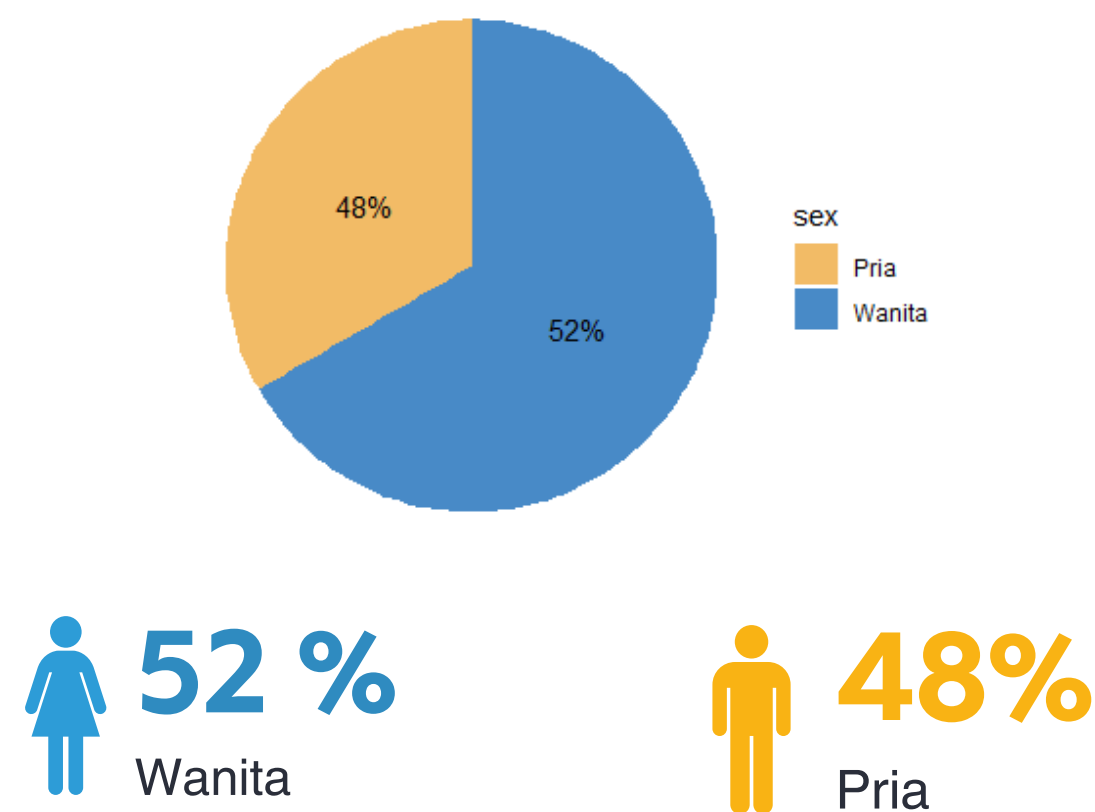
04

Visualisasi

## About The Project

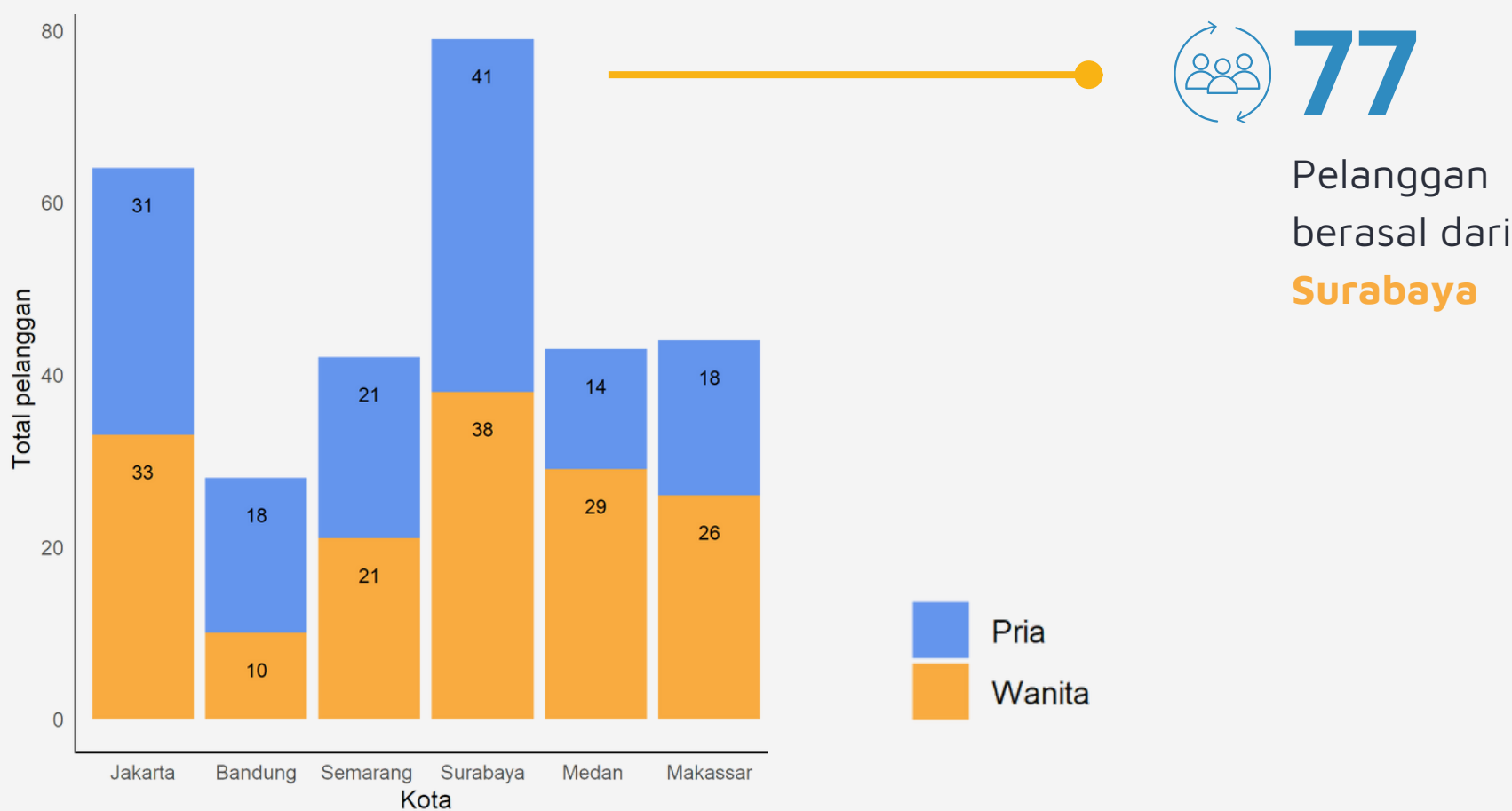
---

# Pelanggan Berdasarkan Jenis kelamin



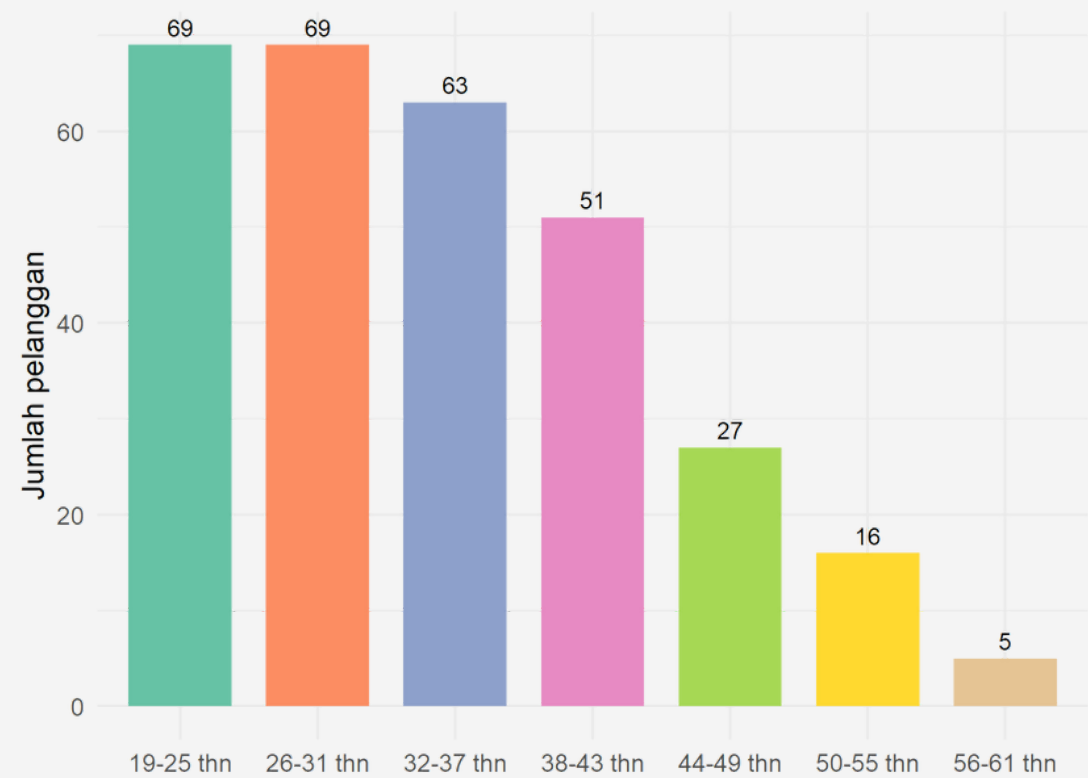
Distribusi pelanggan **wanita lebih banyak** dibandingkan pria, namun tidak berbeda secara signifikan.

# Pelanggan Berdasarkan Kota



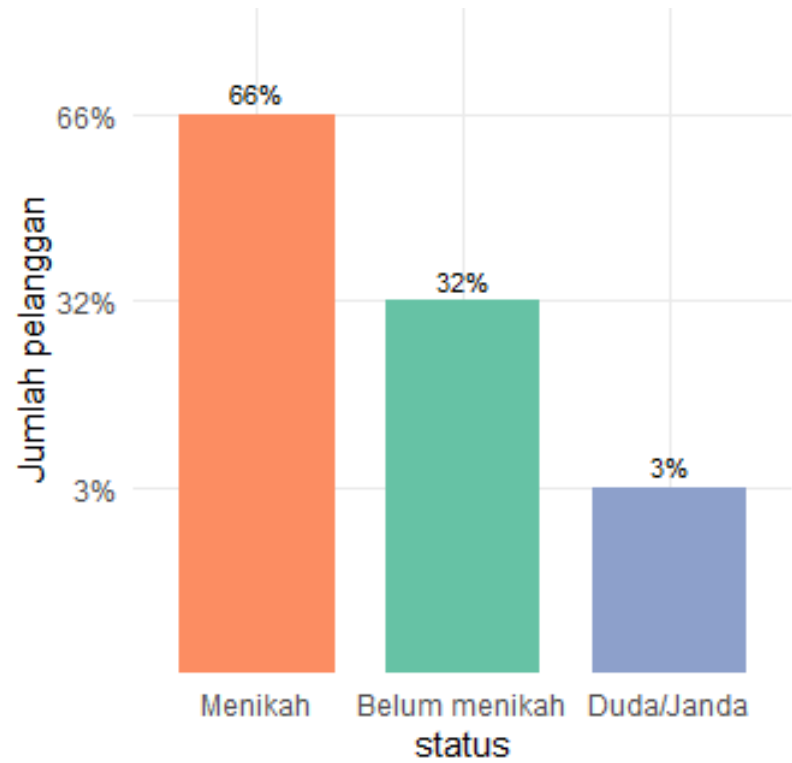
Pelanggan Brand A **terbanyak berasal dari Kota Surabaya**, dengan total 41 pelanggan pria dan 36 pelanggan wanita. Sementara itu, **Bandung memiliki jumlah pelanggan paling sedikit**.

## Pelanggan Berdasarkan Rentang Usia



**Mayoritas** pelanggan berada pada rentang **usia 19-31 tahun**. Sementara itu, jumlah pelanggan **paling sedikit** berada pada rentang **usia 56-61**.

## Pelanggan Berdasarkan Status perkawinan



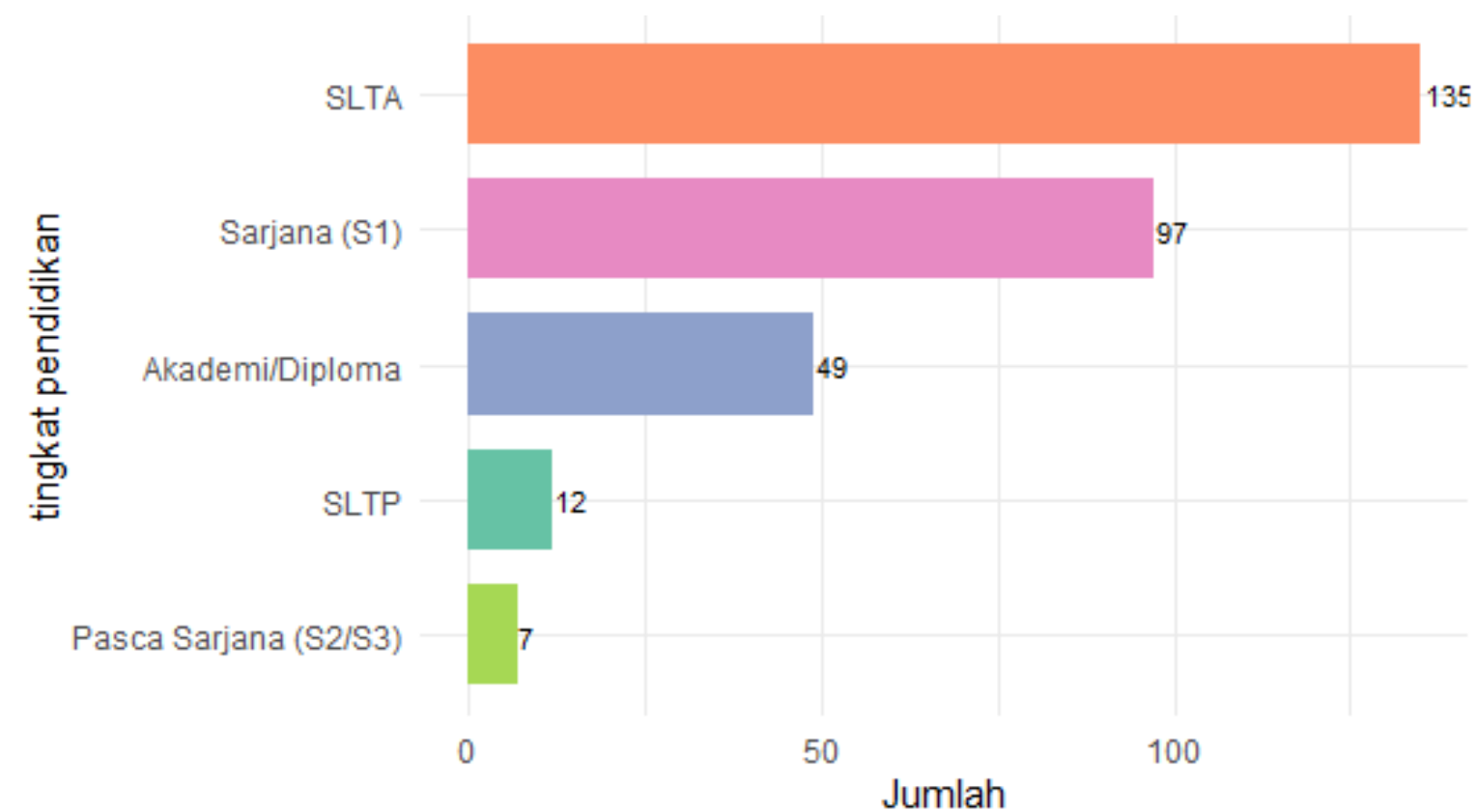
**66%**  
Pelanggan sudah menikah

**32%**  
Pelanggan belum menikah

**3%**  
Pelanggan Duda/ Janda

Dari total seluruh pelanggan, **mayoritas pelanggan** Brand A berstatus **menikah**

## Pelanggan Berdasarkan Tingkat pendidikan



# SLTA

Berdasarkan tingkat pendidikan, Brand A **paling banyak diminati** oleh pelanggan **tingkat SLTA** yaitu **135 orang**, dan diikuti oleh pelanggan di tingkat sarjana.



# UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

mengukur apakah variabel tingkat kepuasan dalam hal pelayanan, kualitas produk, dan harga dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan baik (menggunakan software R)

# Data skor

## Kepuasan pelanggan

# Uji Validitas

skor_lay	skor_kua	skor_harga	total_skor
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12

1 to 11 of 300 entries, 4 total columns

N : 300

### Keterangan bobot skor

1	Very Much Dissatisfied
2	Dissatisfied
3	Neutral
4	Satisfied
5	Very Much Satisfied



# Hasil

## Uji Validitas



Item	rhitung	rtabel	Ket
kepuasan layanan	0.84	0.113	Valid
Kepuasan kualitas	0.82	0.113	Valid
kepuasan harga	0.81	0.113	Valid

## Kesimpulan

Dari hasil uji validasi, diketahui bahwa nilai (koefisien korelasi) **rhitung > rtabel** untuk seluruh variabel tingkat kepuasan dan berada pada interval  $0.8 < r_{hitung} < 0.9$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel **Valid** dan memiliki tingkat korelasi yang **tinggi** terhadap tingkat kepuasan konsumen.



# Hasil

## Uji Reliabilitas



## Uji Reliabilitas



```
reliability analysis
call: alpha(x = .)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.77      0.81      0.77      0.58 4.2 0.023 3.8 0.44      0.54
```

Variabel	Alpha Cronbach	Cut-off	Kesimpulan
kepuasan pelanggan	0.77	0.6	Reliable

## Kesimpulan

Dari hasil uji reliabilitas, terlihat bahwa keseluruhan item pada variabel kepuasan pelanggan **sudah reliabel** atau **konsisten** karena nilai **alpha cronbach > 0,6**.

Dari hasil uji uji validitas dan reliabilitas, variabel sudah valid dan reliabel. Artinya variabel tingkat **kepuasan terhadap layanan, kualitas produk, dan harga dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan baik.**

# TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

Rata-rata **tingkat kepuasan** Pelanggan (seluruh kota)

Terhadap Pelayanan



Terhadap Kualitas produk



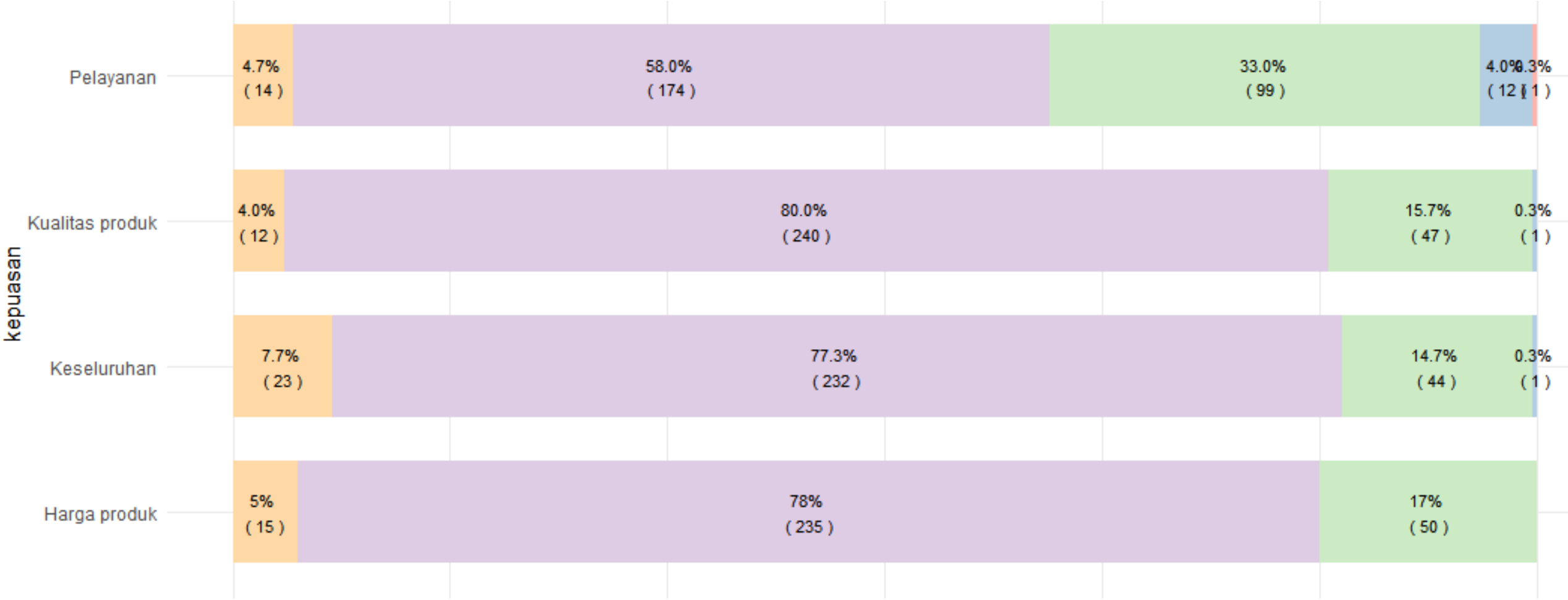
Terhadap Harga



Secara keseluruhan



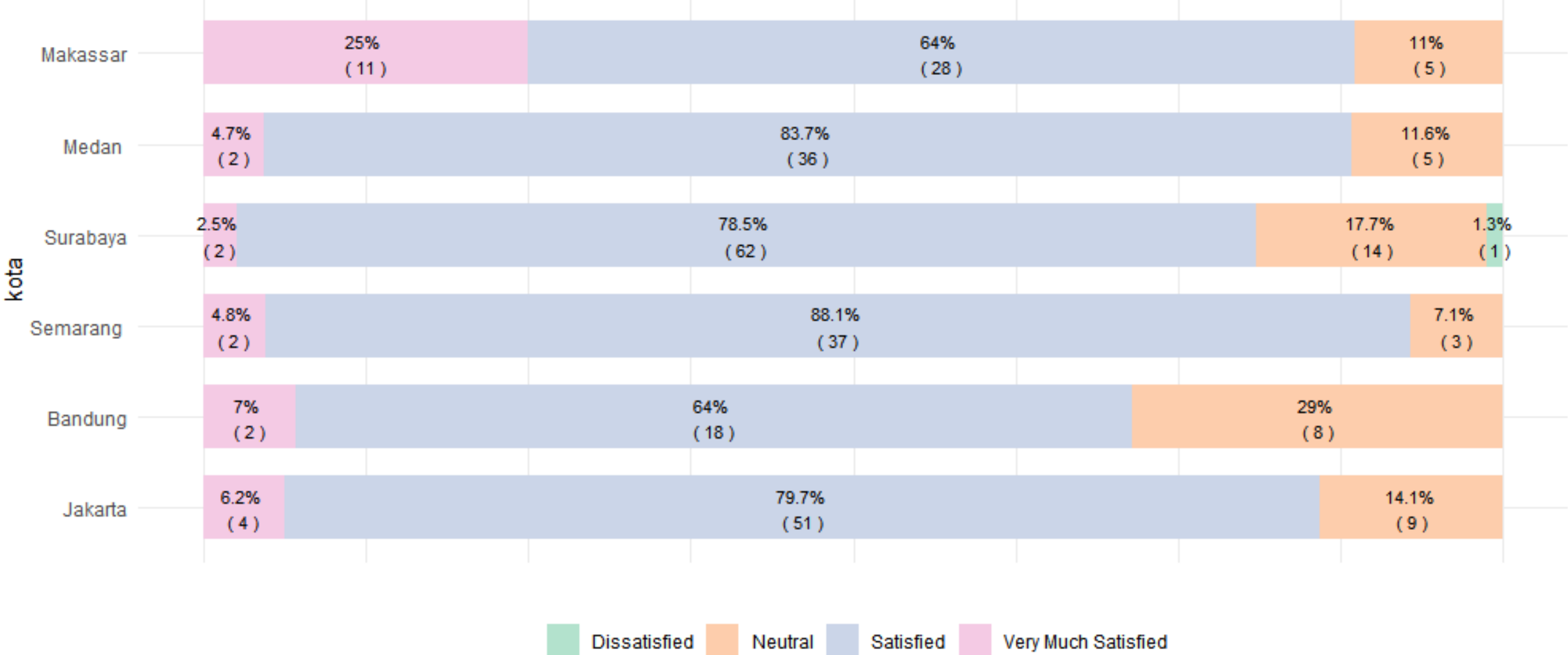
Distribusi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, kualitas, dan harga produk (Seluruh kota)



Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan, kualitas produk, Harga produk, maupun secara keseluruhan berada pada tingkat **Satisfied / Memuaskan** . Hal ini mencerminkan bahwa perusahaan telah **berhasil memberikan layanan yang baik, produk berkualitas, dan harga yang dapat diterima** oleh konsumen.

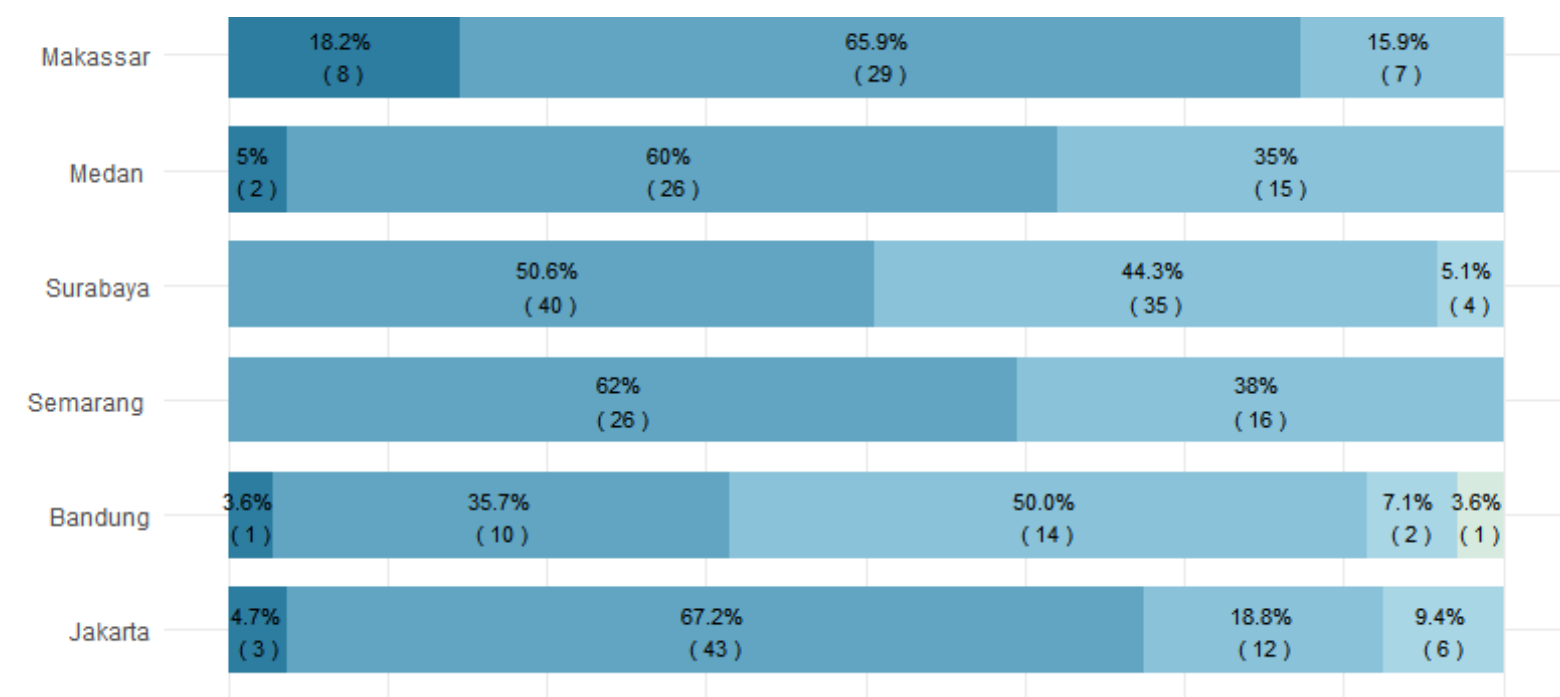


Rata-rata Tingkat Kepuasan  
Pelanggan secara keseluruhan  
Pada masing-masing kota

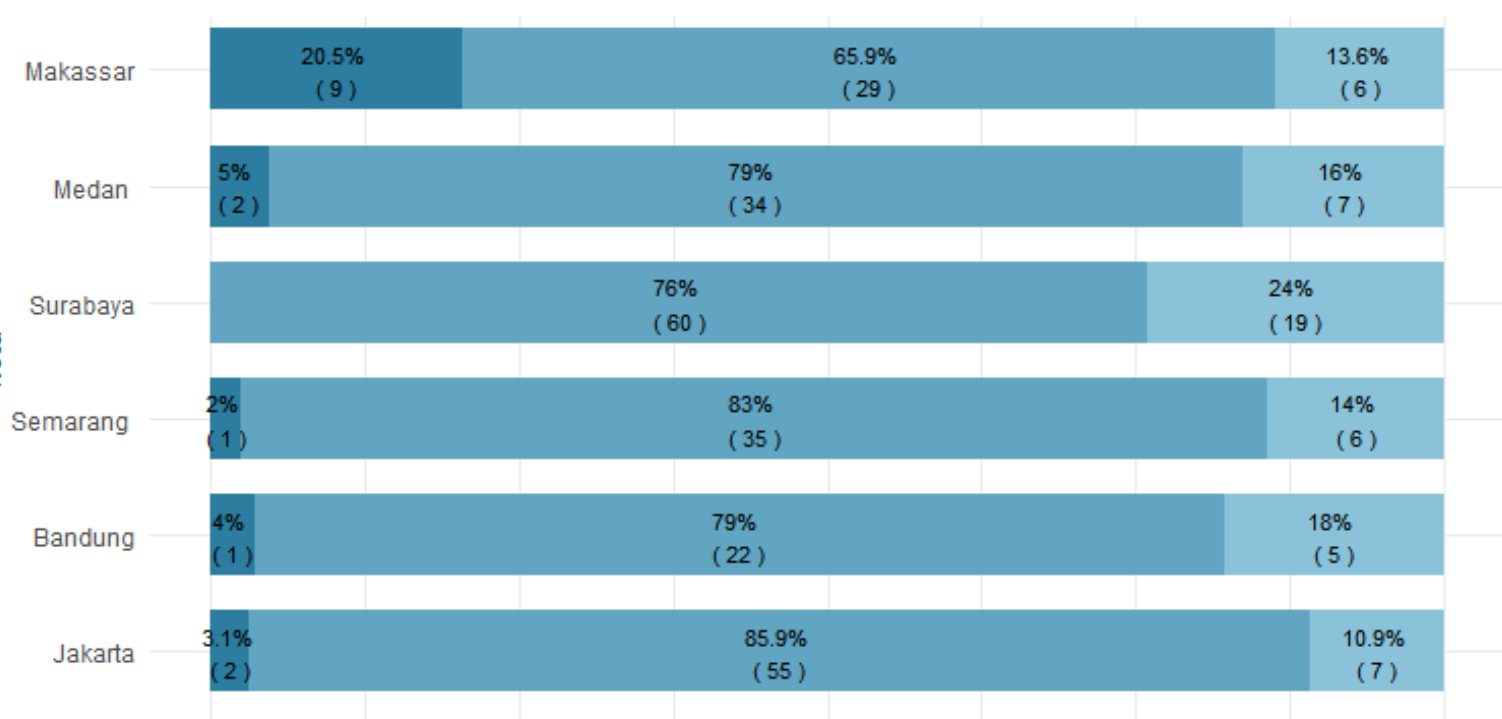


Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan pada masing-masing kota paling banyak berada pada tingkat **Satisfied / Memuaskan**

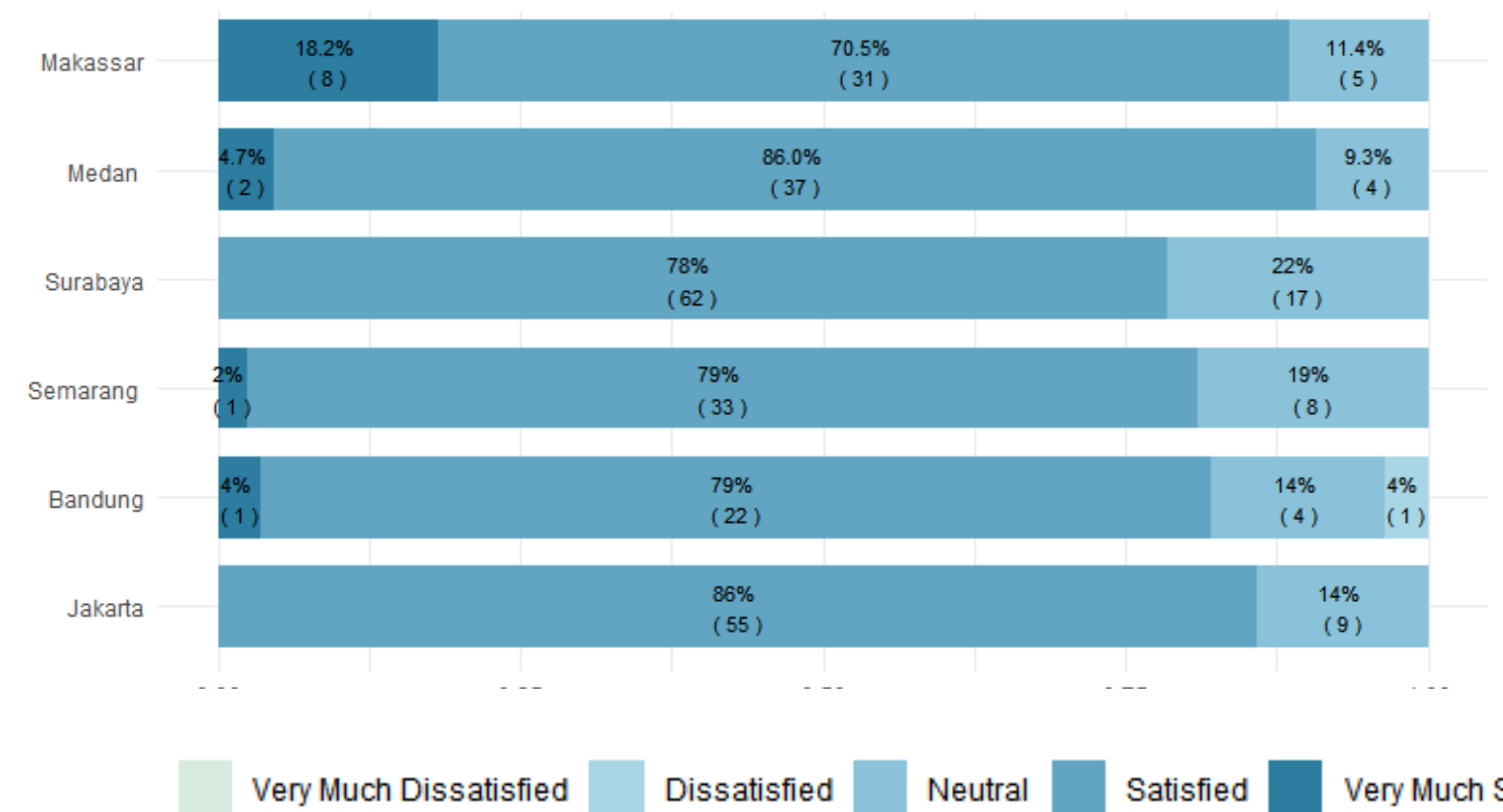
Distribusi Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan masing masing kota



Distribusi Kepuasan Pelanggan terhadap harga produk masing masing kota



Distribusi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas produk masing masing kota



Tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan, kualitas dan harga produk pada masing-masing kota juga dominan berada pada tingkat **Satisfied / Memuaskan**





# UJI PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

Akan diuji Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan untuk masing-masing kota menggunakan **uji anova** (  $\alpha$  0.05) dan **Uji tukey HSD** untuk mengetahui kota mana yang berbeda

---

# Hasil

Uji Anova dan  
Tukey HSD

## HASIL UJI ANOVA

```
> model = aov(skor ~ kota, data = data_anova)
> summary(model)
```

	Df	Sum Sq	Mean Sq	F value	Pr(>F)
kota	5	17.89	3.578	13.55	7.07e-13 ***
Residuals	1194	315.40	0.264		

---  
signif. codes: 0 '\*\*\*' 0.001 '\*\*' 0.01 '\*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

Dapat dilihat dari hasil uji anova, bahwa **p-value < alpha (0.05)**. Hal ini berarti bahwa dengan tingkat signifikansi 5% dan 300 responden, cukup bukti bahwa **terdapat perbedaan tingkat kepuasan untuk masing-masing kota**

## HASIL UJI TUKEY HSD

\$kota	diff	lwr	upr	p adj
Bandung-Jakarta	-0.15625000	-0.3224499269	0.009949927	0.0792831
Semarang -Jakarta	-0.01636905	-0.1620303597	0.129292264	0.9995495
Surabaya-Jakarta	-0.13805380	-0.2614126734	-0.014694922	0.0179852
Medan -Jakarta	0.02252907	-0.1221059940	0.167164134	0.9978128
Makassar-Jakarta	0.23011364	0.0864650125	0.373762260	0.0000778
Semarang -Bandung	0.13988095	-0.0390771131	0.318839018	0.2242087
Surabaya-Bandung	0.01819620	-0.1431301240	0.179522529	0.9995414
Medan -Bandung	0.17877907	0.0006553122	0.356902827	0.0485463
Makassar-Bandung	0.38636364	0.2090399253	0.563687347	0.0000000
Surabaya-Semarang	-0.12168475	-0.2617596791	0.018390179	0.1309363
Medan -Semarang	0.03889812	-0.1202335111	0.198029746	0.9822155
Makassar-Semarang	0.24648268	0.0882470981	0.404718270	0.0001389
Medan -Surabaya	0.16058287	0.0215754228	0.299590312	0.0128475
Makassar-Surabaya	0.36816743	0.2301866559	0.506148212	0.0000000
Makassar-Medan	0.20758457	0.0502931667	0.364875966	0.0023866

Dalam uji tukey HSD, tingkat signifikansi yang dipilih adalah alpha = 0.05. Dan diperoleh Nilai p-value < 0.05. artinya terdapat perbedaan rata-rata tingkat kepuasan konsumen yang signifikan antar kota.

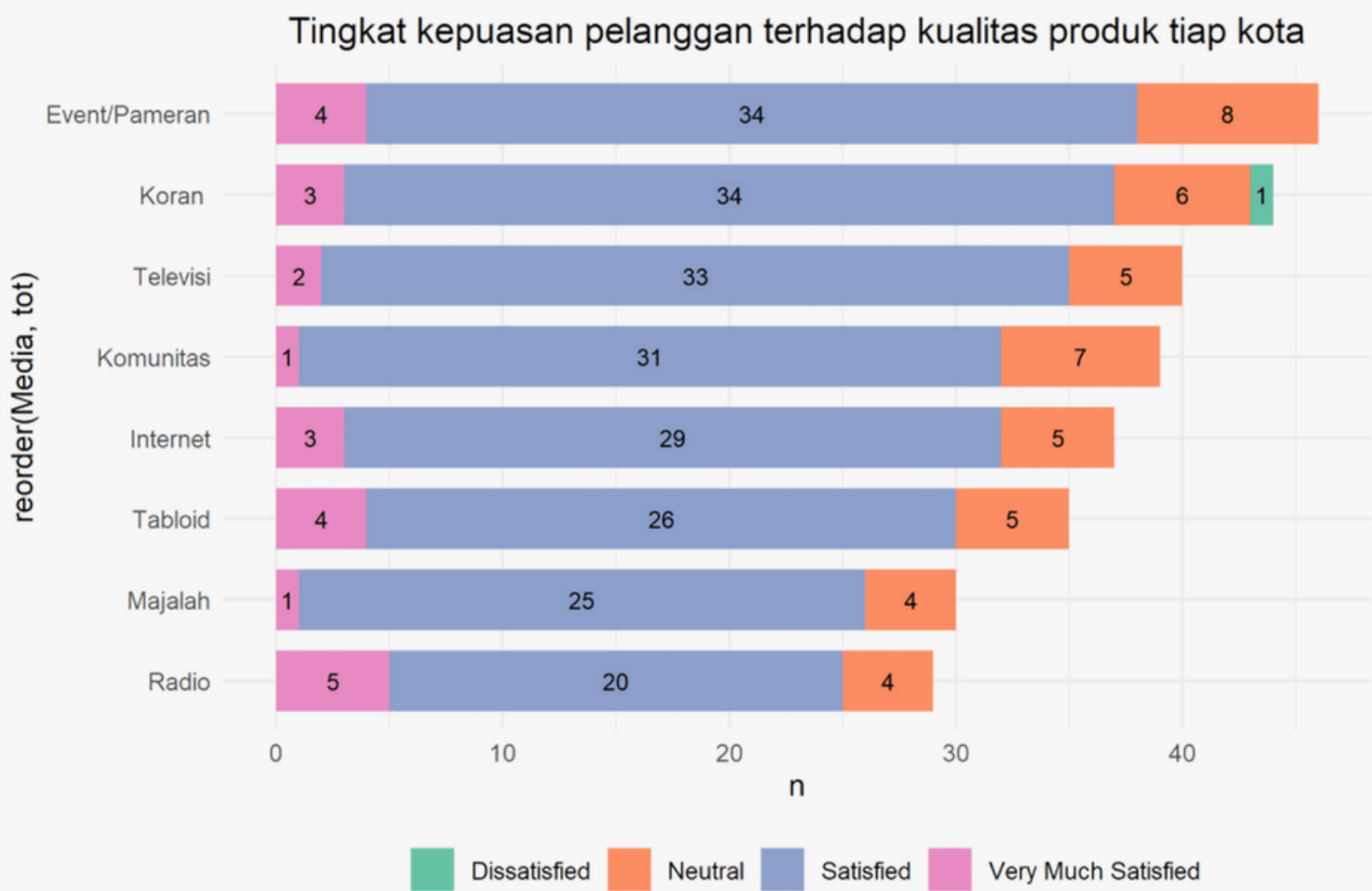
Maka, kota dengan tingkat kepuasan yang berbeda adalah:

- 1. **Surabaya** dengan **Jakarta**
- 2. **Makassar** dengan **Jakarta, Bandung, Semarang, Medan**
- 3. **Medan** dengan **Bandung dan Surabaya**



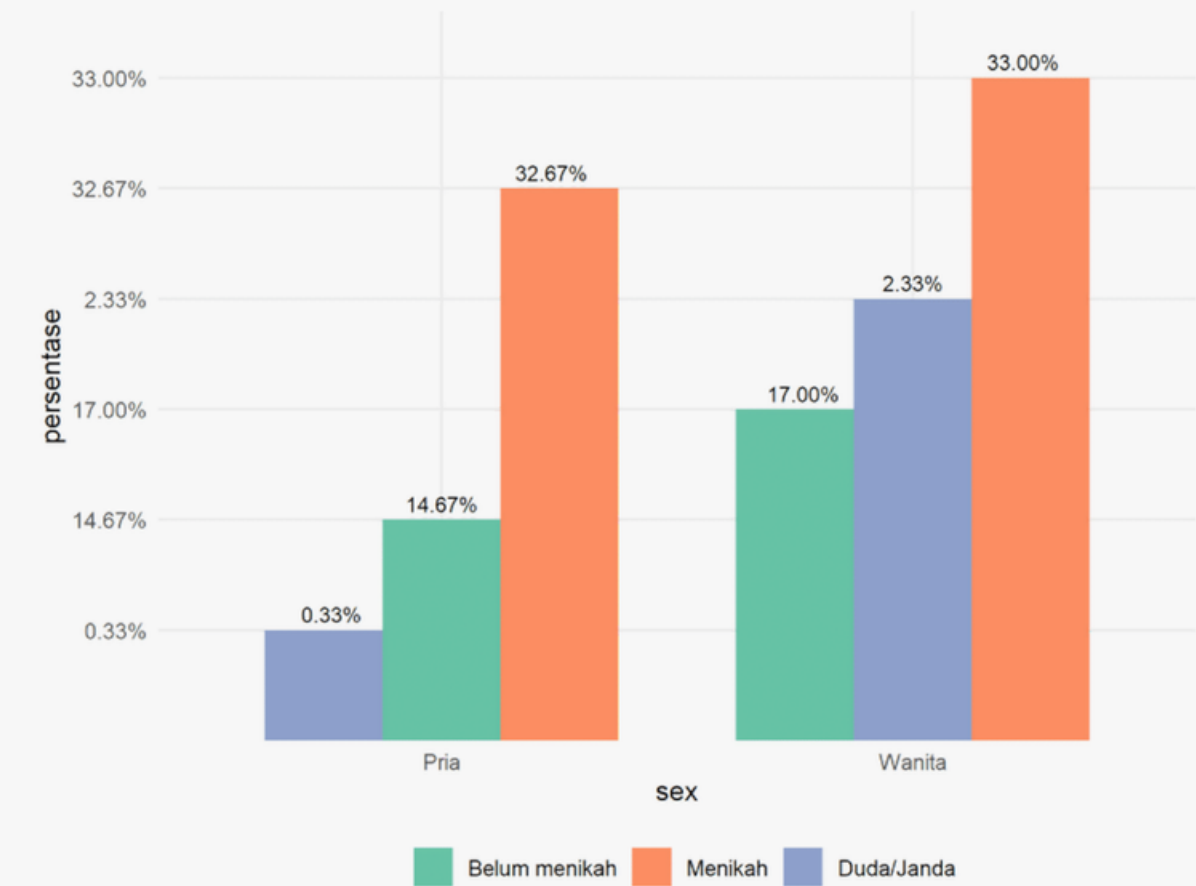
# VISUALISASI

PELANGGAN BERDASARKAN MEDIA YANG DIGUNAKAN



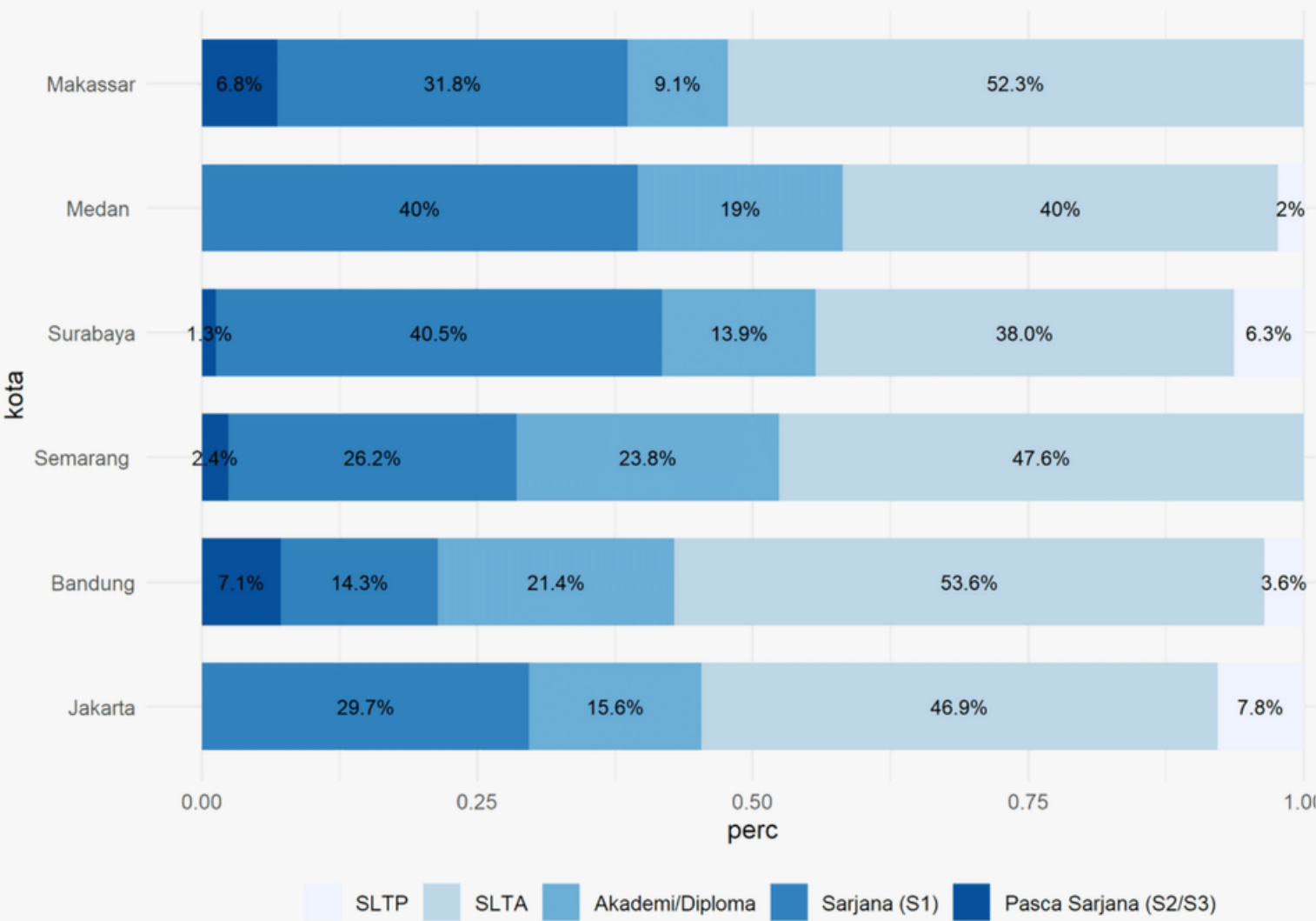
Media hiburan yang **paling banyak** digunakan oleh pelanggan adalah **Event/Pameran**, sedangkan yang **paling sedikit** digunakan adalah **Radio**. Selain itu, dari seluruh media hiburan yang digunakan oleh pelanggan, **tingkat kepuasan didominasi** oleh tingkat **'satisfied' atau memuaskan.**

STATUS PELANGGAN BERDASARKAN GENDER



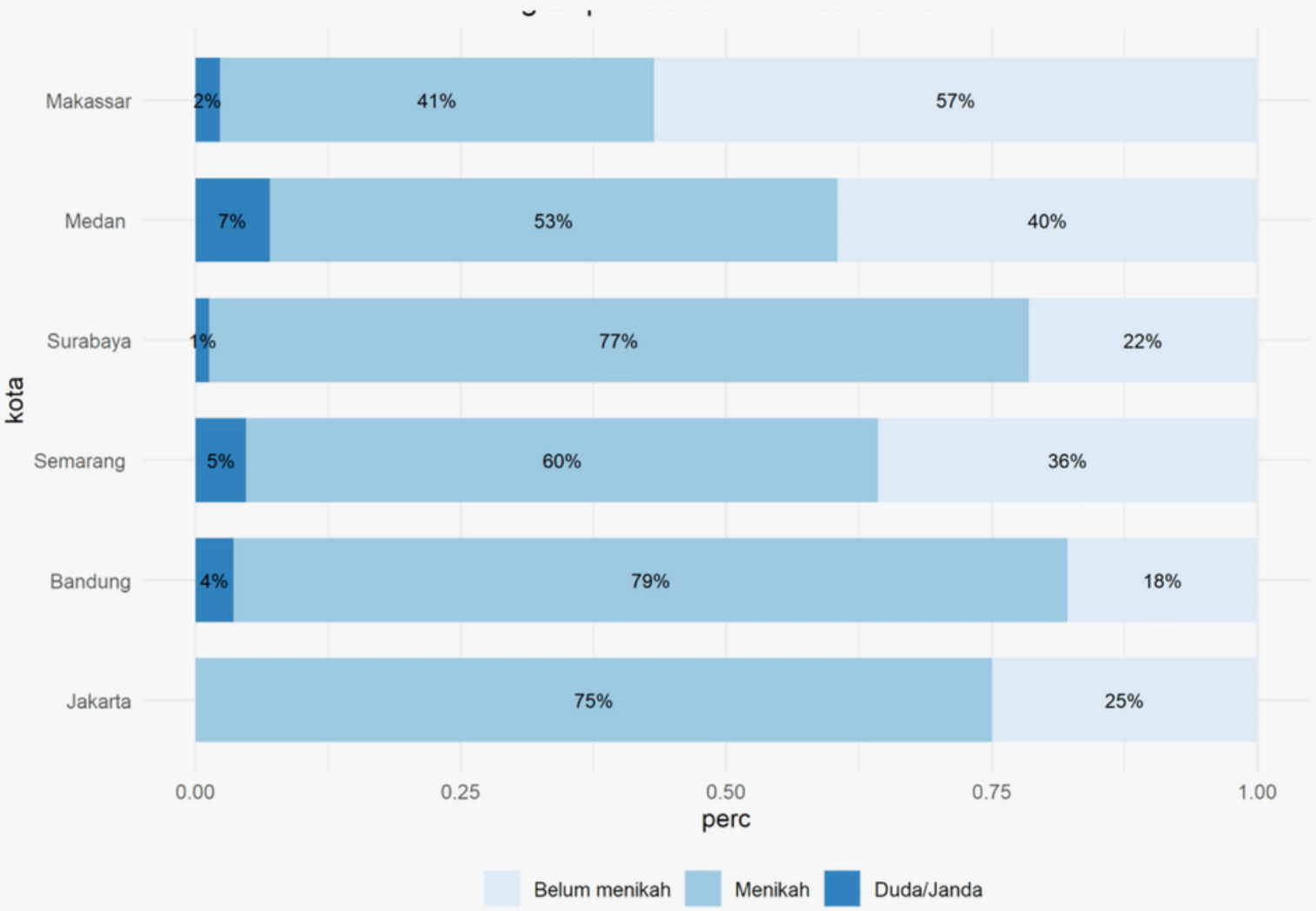
Status pernikahan pelanggan Brand A umumnya adalah **menikah**, baik untuk pria maupun wanita.

TINGKAT PENDIDIKAN PELANGGAN BERDASARKAN KOTA

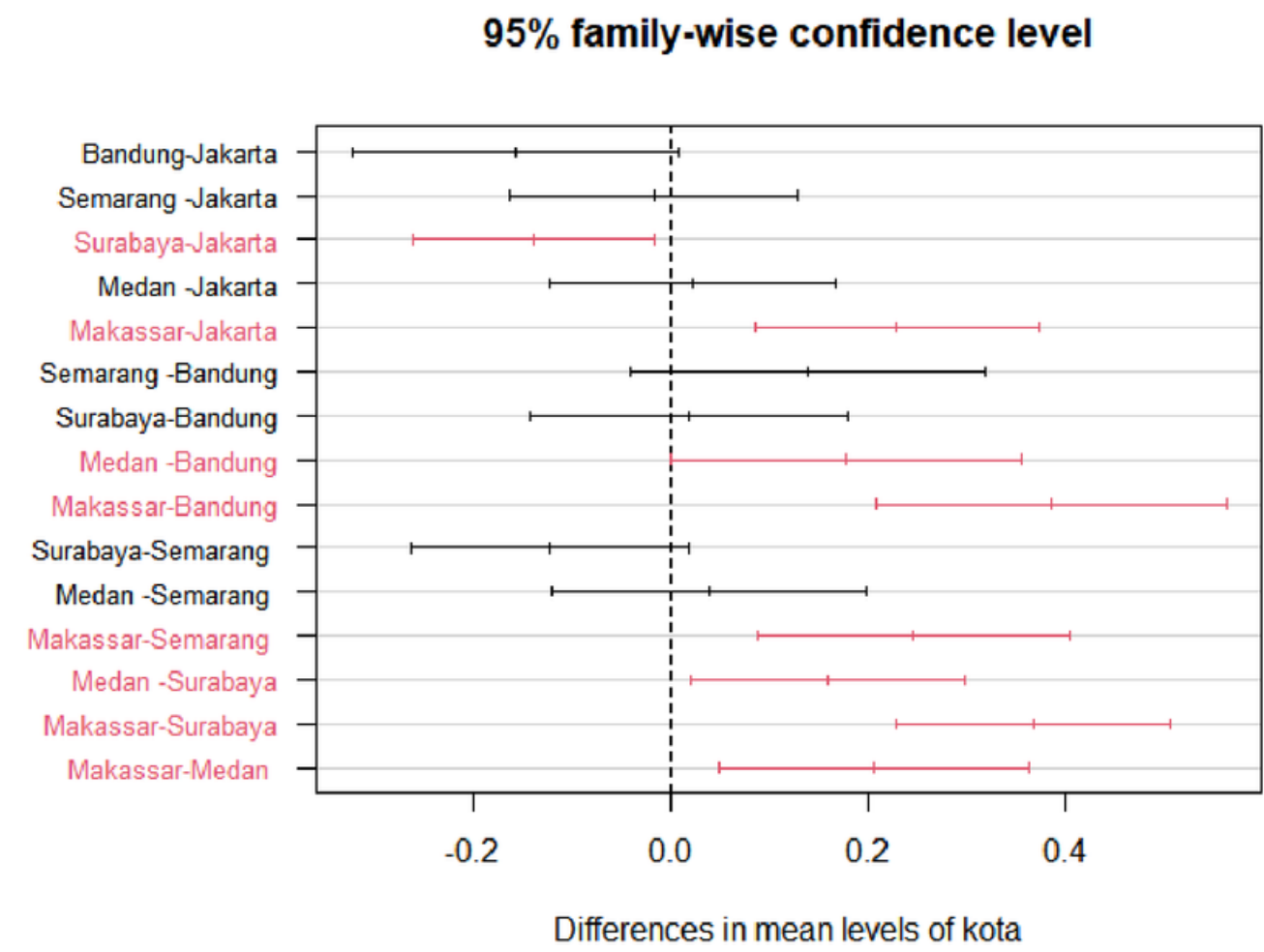
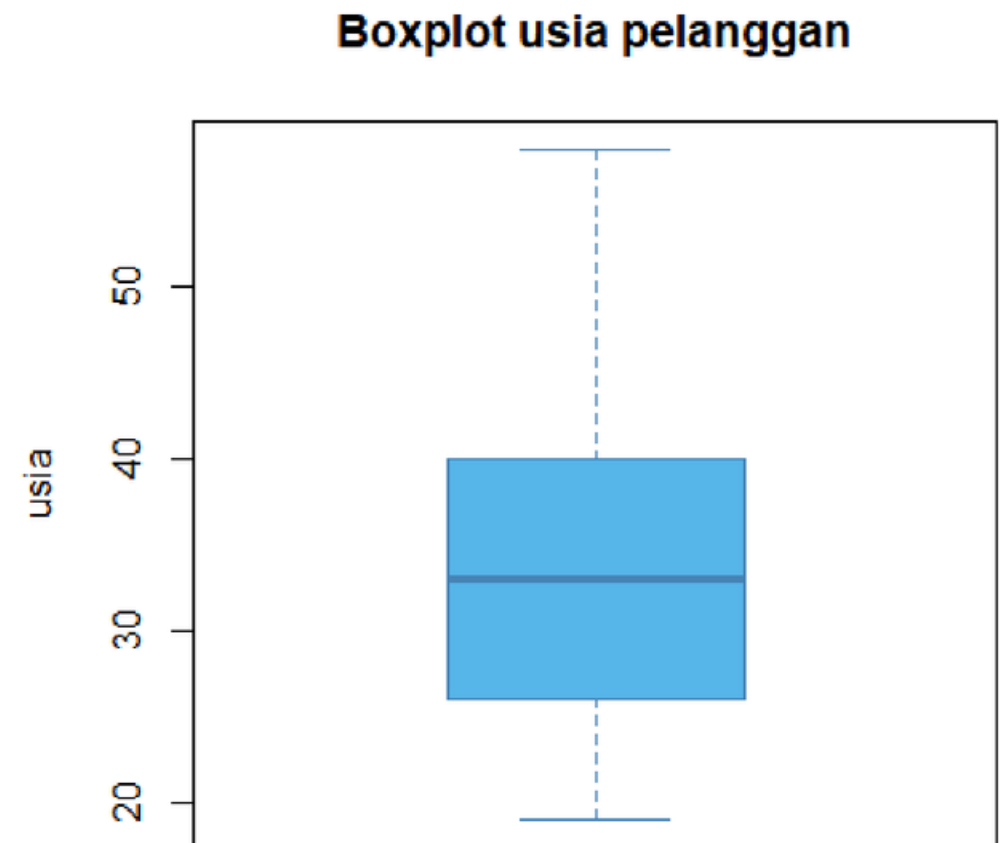
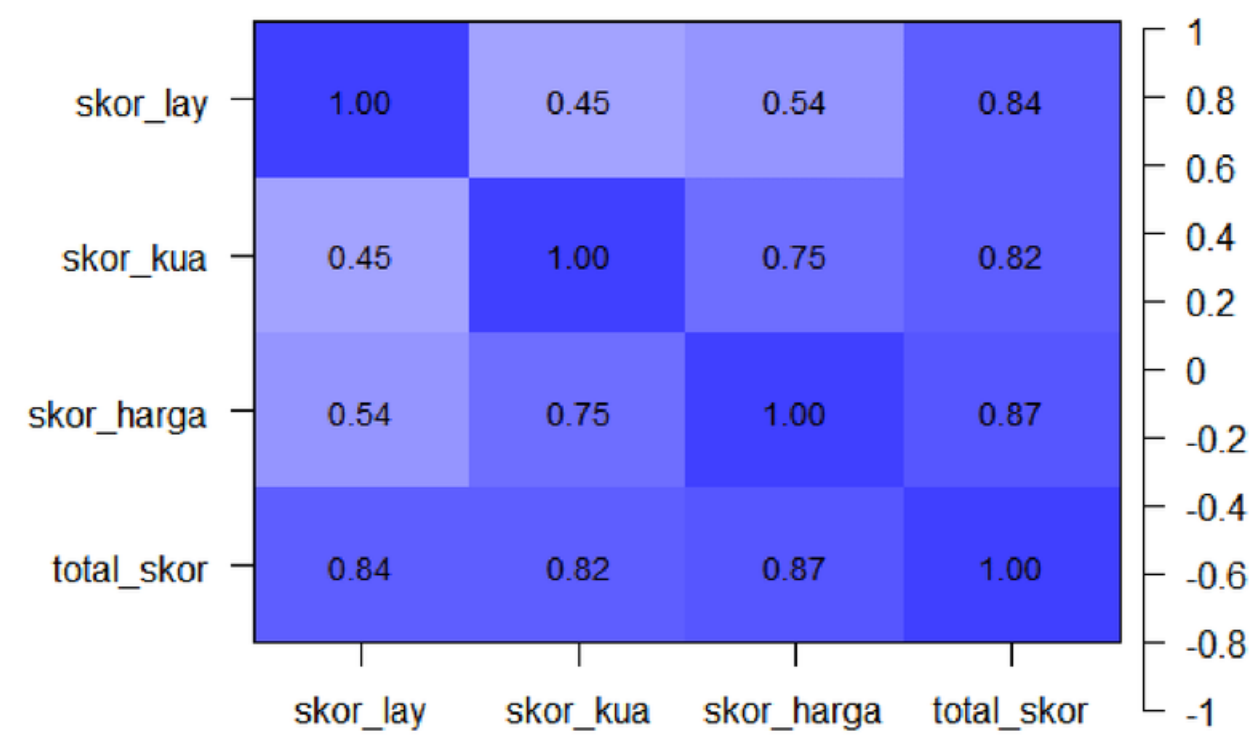


Pada beberapa kota, seperti Makassar, Semarang, Bandung, dan Jakarta, tingkat pendidikan **SLTA** menjadi yang tertinggi. Sementara itu, di Kota Surabaya tingkat pendidikan **Sarjana (S1)** mendominasi. sementara di Medan, persentase SLTA dan S1 sama.

STATUS PELANGGAN BERDASARKAN KOTA



Status pernikahan pelangggan di semua kota pada umumnya sudah menikah



Plot di atas dapat digunakan untuk melihat hasil uji validitas. Dapat dilihat bahwa nilai korelasi skor\_lay, skor\_kua dan skor harga terhadap total skor tinggi dan > 0.05. Artinya variabel kepuasan terhadap layanan, kualitas produk, dan harga dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Boxplot menunjukkan bahwa mayoritas usia pelanggan terkonsentrasi di sekitar nilai tengah distribusi, dan tidak ada data pencilan.

Plot diatas merupakan plot uji tukey tingkat kepuasan. Dapat dilihat bahwa data berwarna merah tidak memotong garis signifikan, artinya Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antar kota. dan sebaliknya.

Maka, kota dengan tingkat kepuasan yang berbeda adalah:

- Surabaya- Jakarta
- Makassar - Jakarta, Bandung, Semarang, Medan
- Medan - Bandung dan Surabaya

# THANKYOU