



PRESENTASI
**ANALISIS
PELANGGAN
BRAND A**

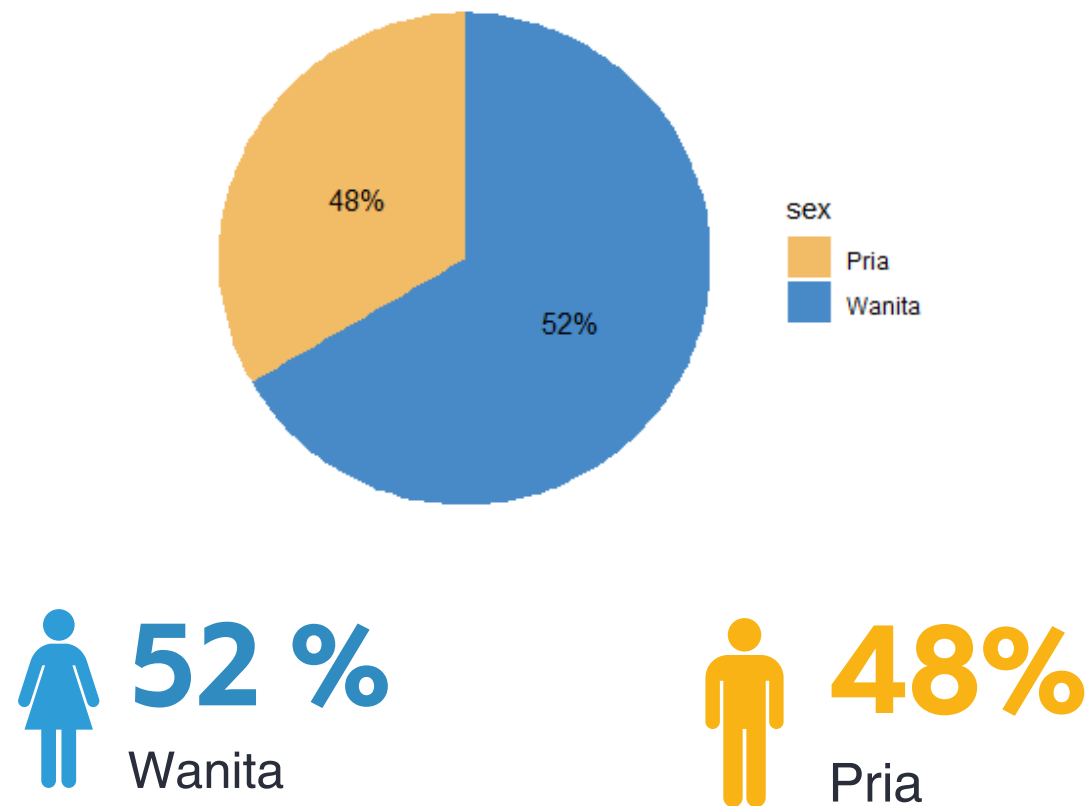
WINDI PANGESTI

Table of content

- 01 Demografi Pelanggan
- 02 Uji Validitas dan Reliabilitas
- 03 Analisis tingkat kepuasan pelanggan
- 04 Visualisasi

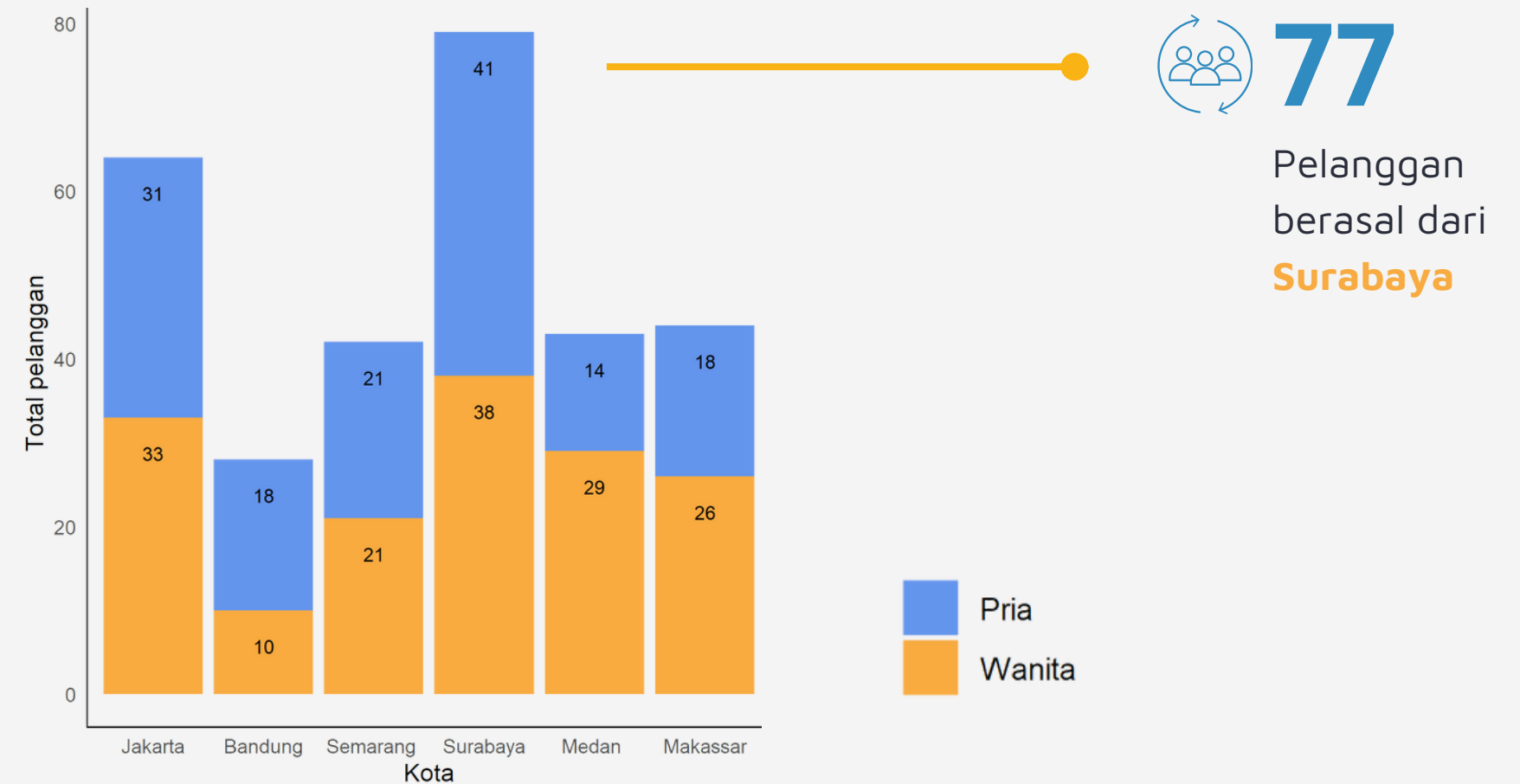
About The Project

Pelanggan Berdasarkan Jenis kelamin



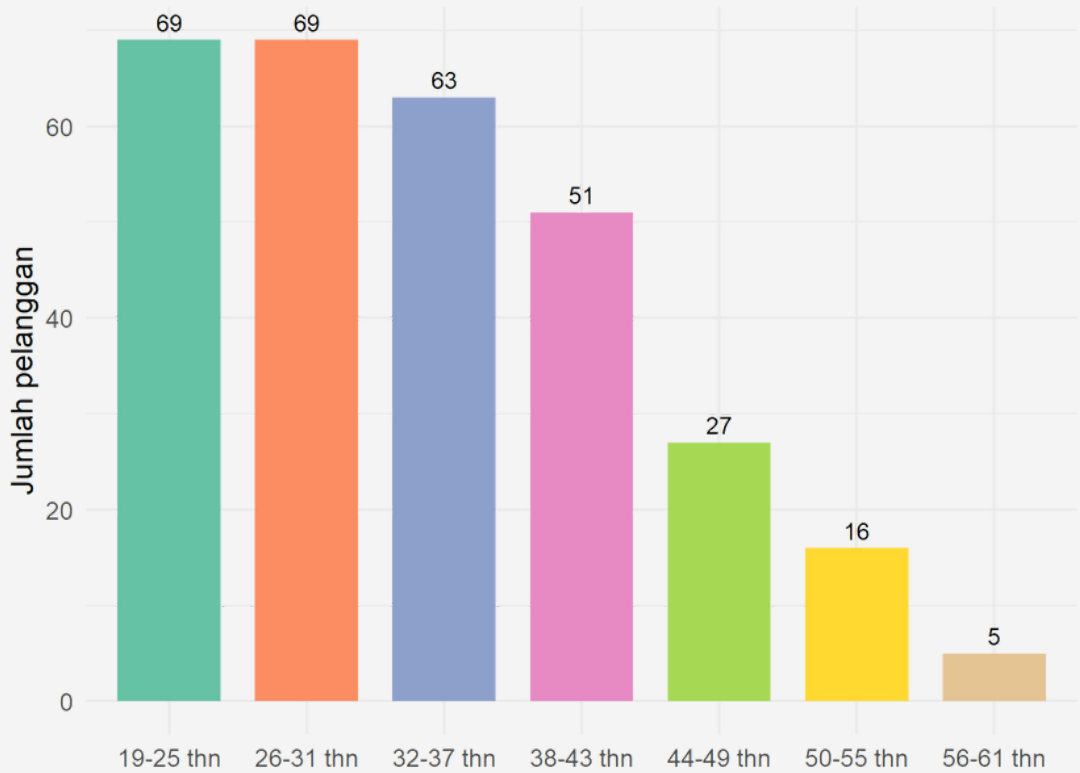
Distribusi pelanggan **wanita lebih banyak** dibandingkan pria, namun tidak berbeda secara signifikan.

Pelanggan Berdasarkan Kota



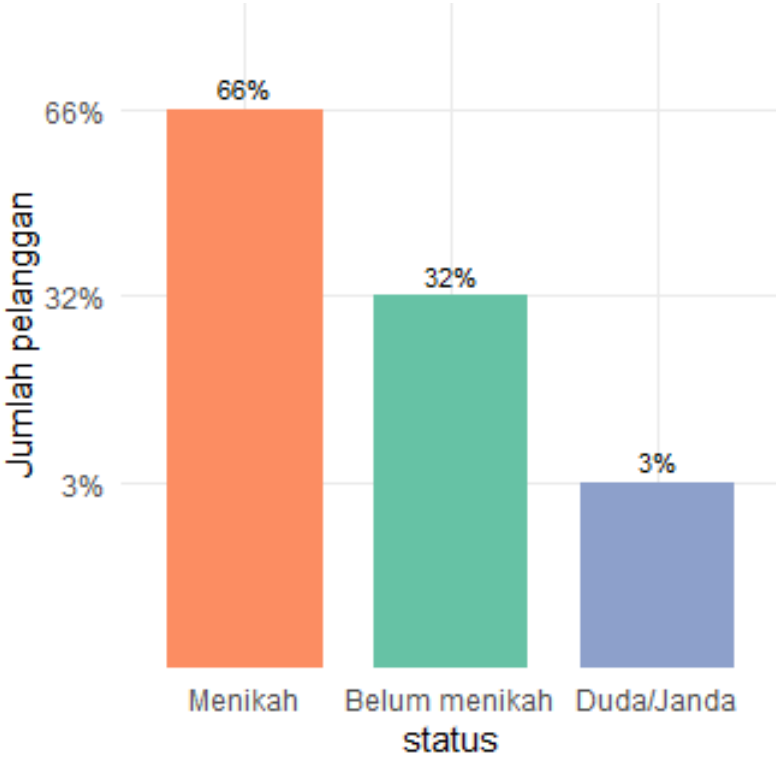
Pelanggan Brand A **terbanyak berasal dari Kota Surabaya**, dengan total 41 pelanggan pria dan 36 pelanggan wanita. Sementara itu, **Bandung memiliki jumlah pelanggan paling sedikit**.

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



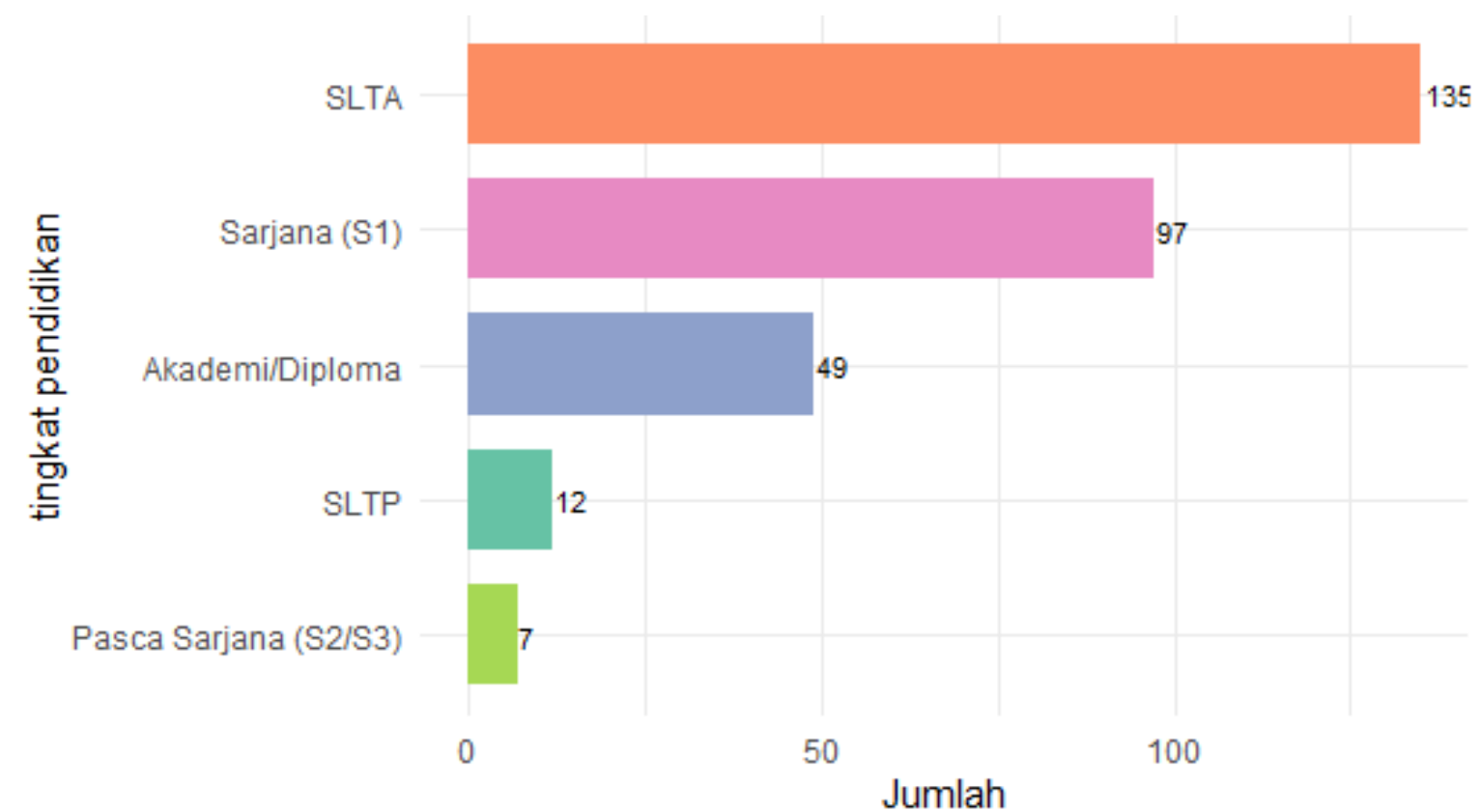
66%
Pelanggan sudah menikah

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
```

Kesimpulan

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

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

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)

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

Terhadap Pelayanan



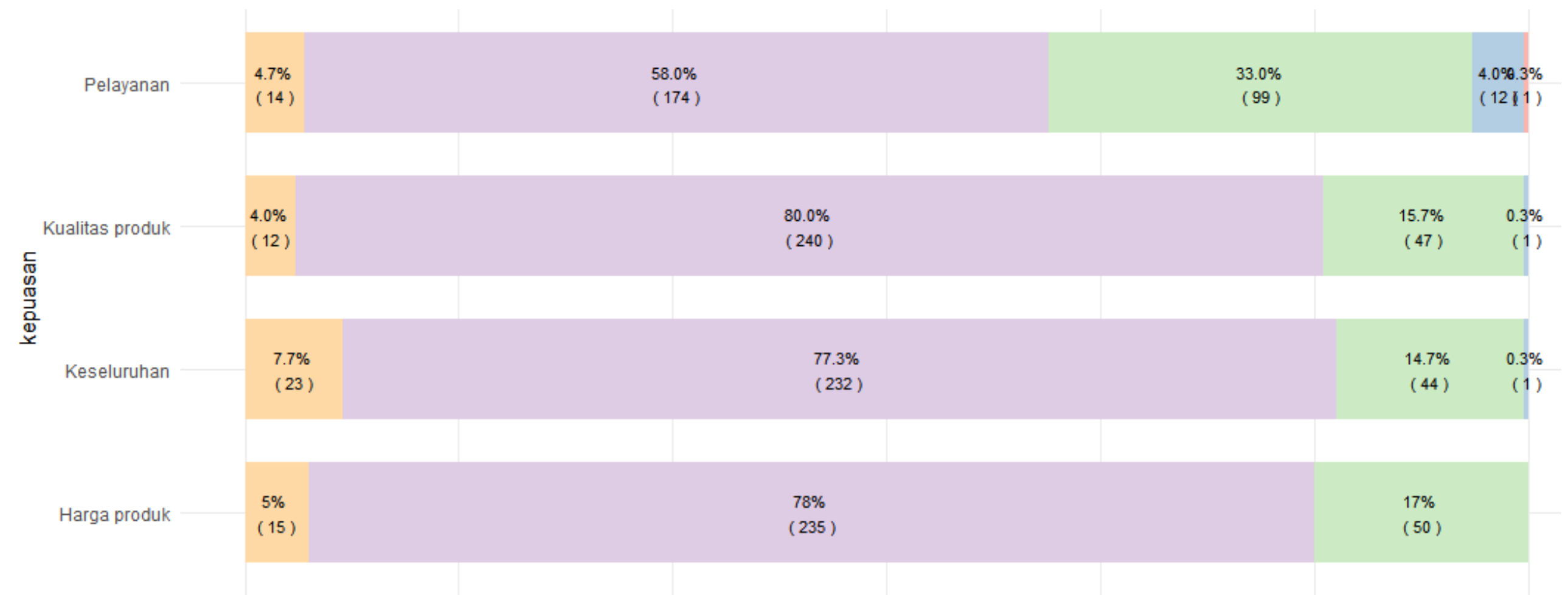
Terhadap Kualitas produk



Terhadap Harga



Secara keseluruhan

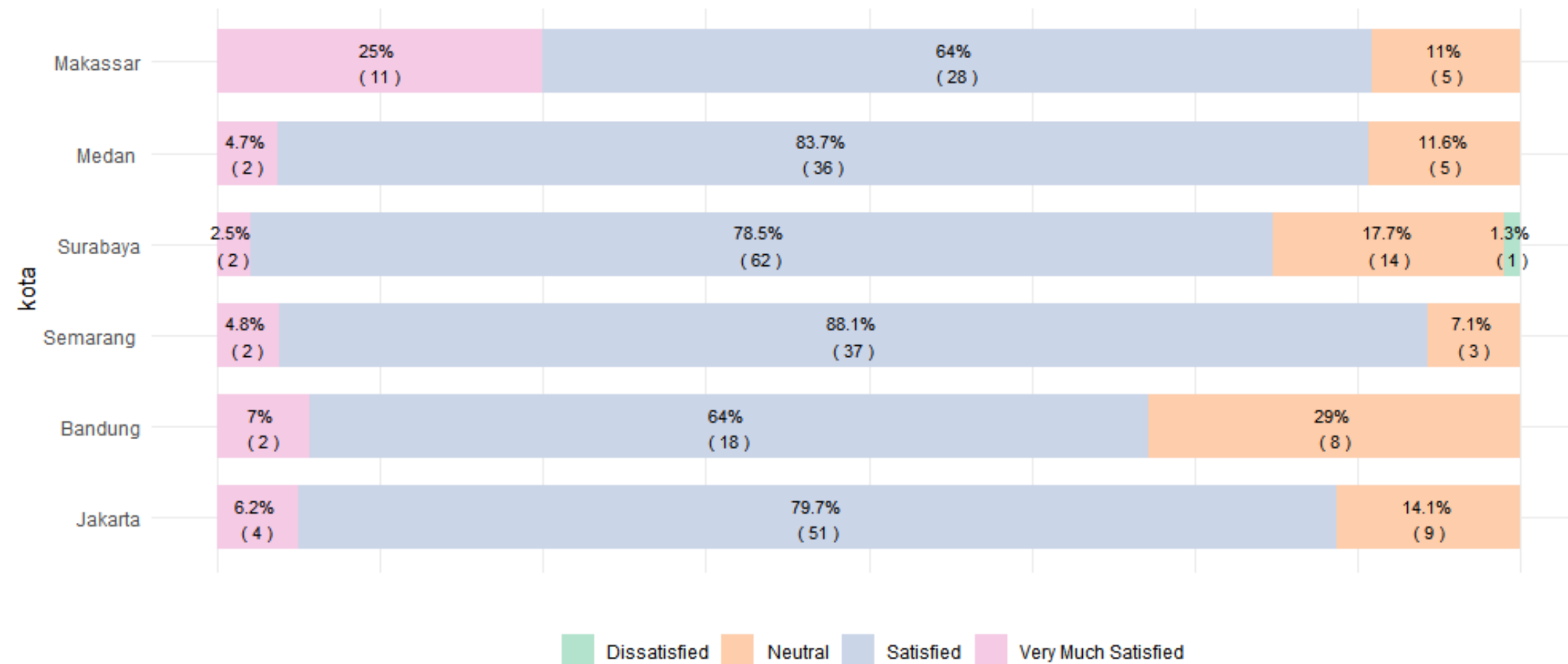


Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan, kualitas produk, Harga produk, maupun secara keseluruhan berada pada tingkat **Satisfied / Memuaskan**. Hal ini mencerminkan bahwa perusahaan telah **berhasil memberikan layanan yang baik, produk berkualitas, dan harga yang dapat diterima** oleh konsumen.

level

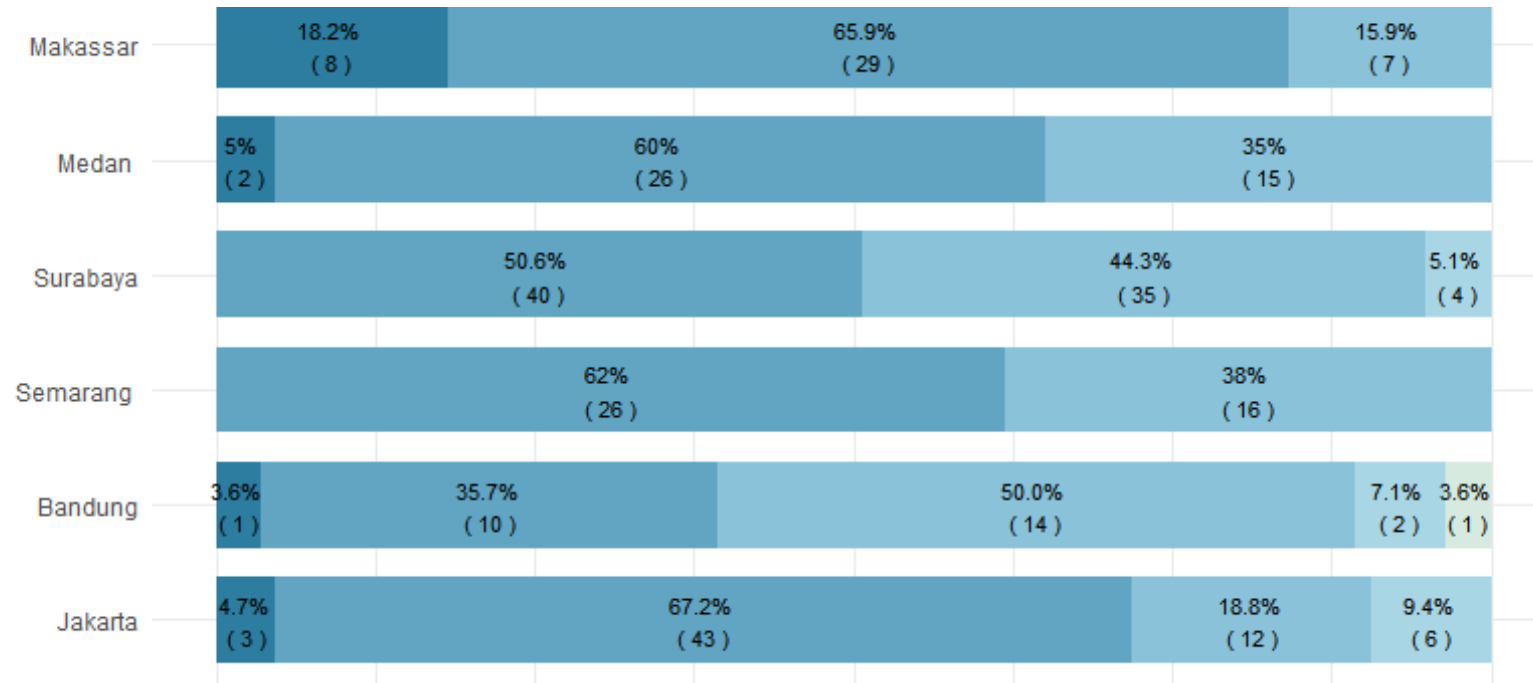
- Very Much Dissatisfied
- Dissatisfied
- Neutral
- Satisfied
- Very Much Satisfied

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

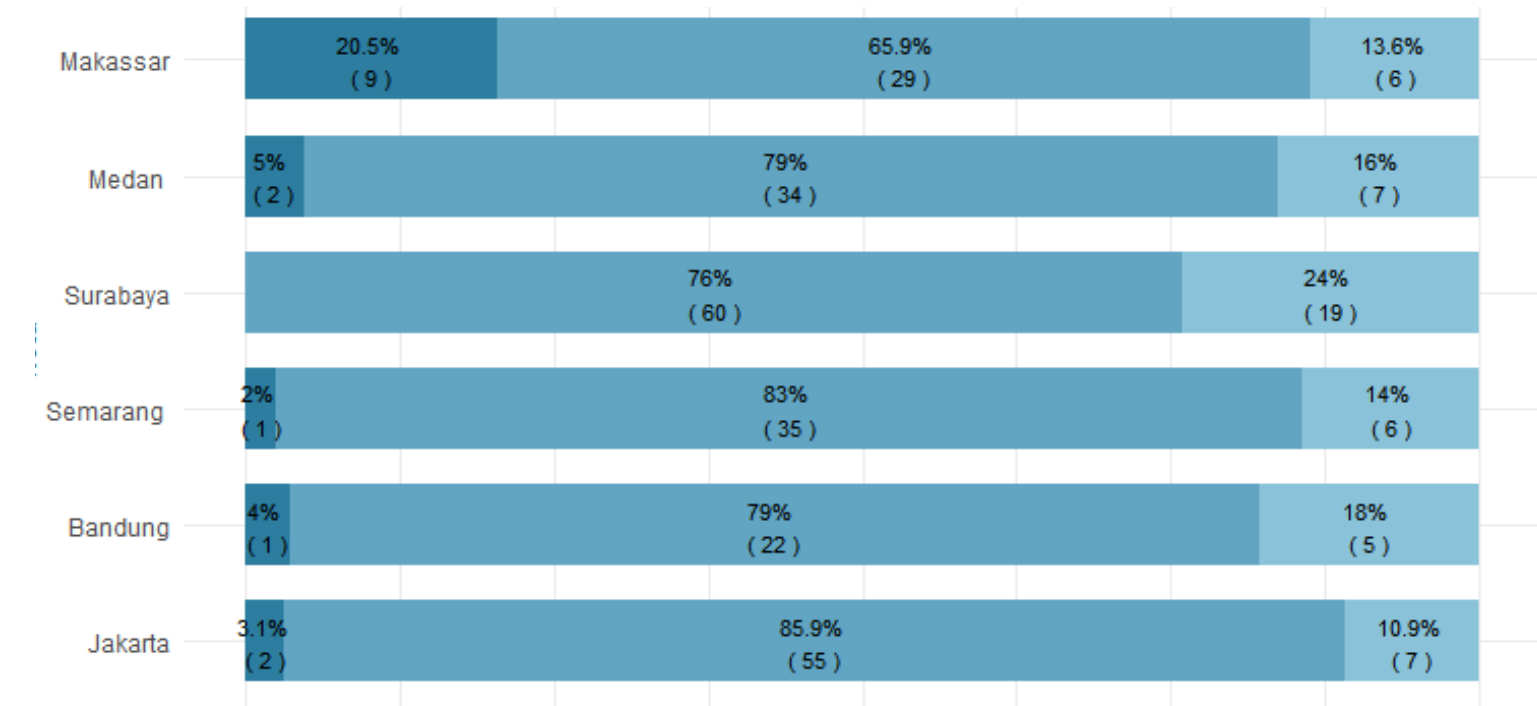


Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan pada masing-masing kota paling banyak berada pada tingkat **Satisfied / Memuaskan**

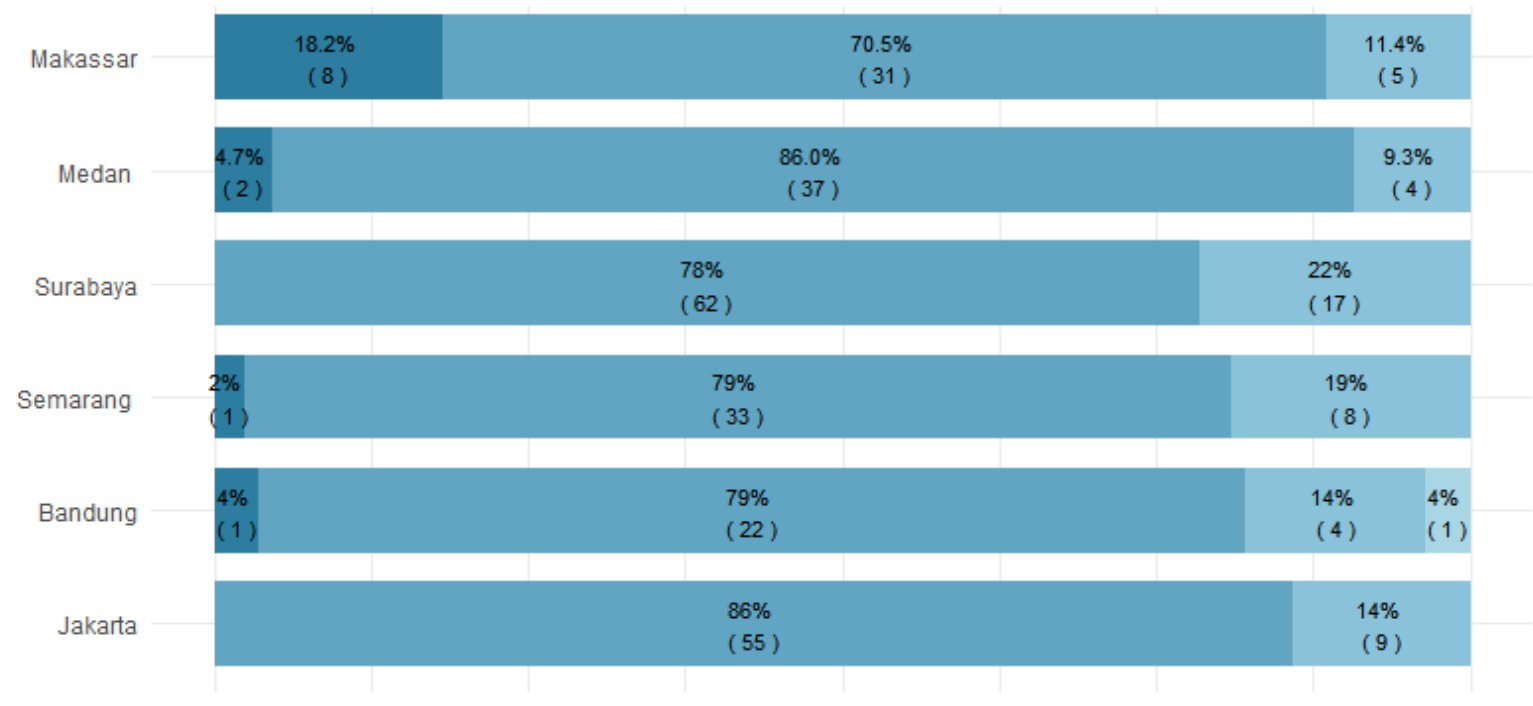
Distribusi Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan masing masing kota



Distribusi Kepuasan Pelanggan terhadap harga produk masing masing kota



Distribusi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas produk masing masing kota



Very Much Dissatisfied Dissatisfied Neutral Satisfied Very Much Satisfied

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:

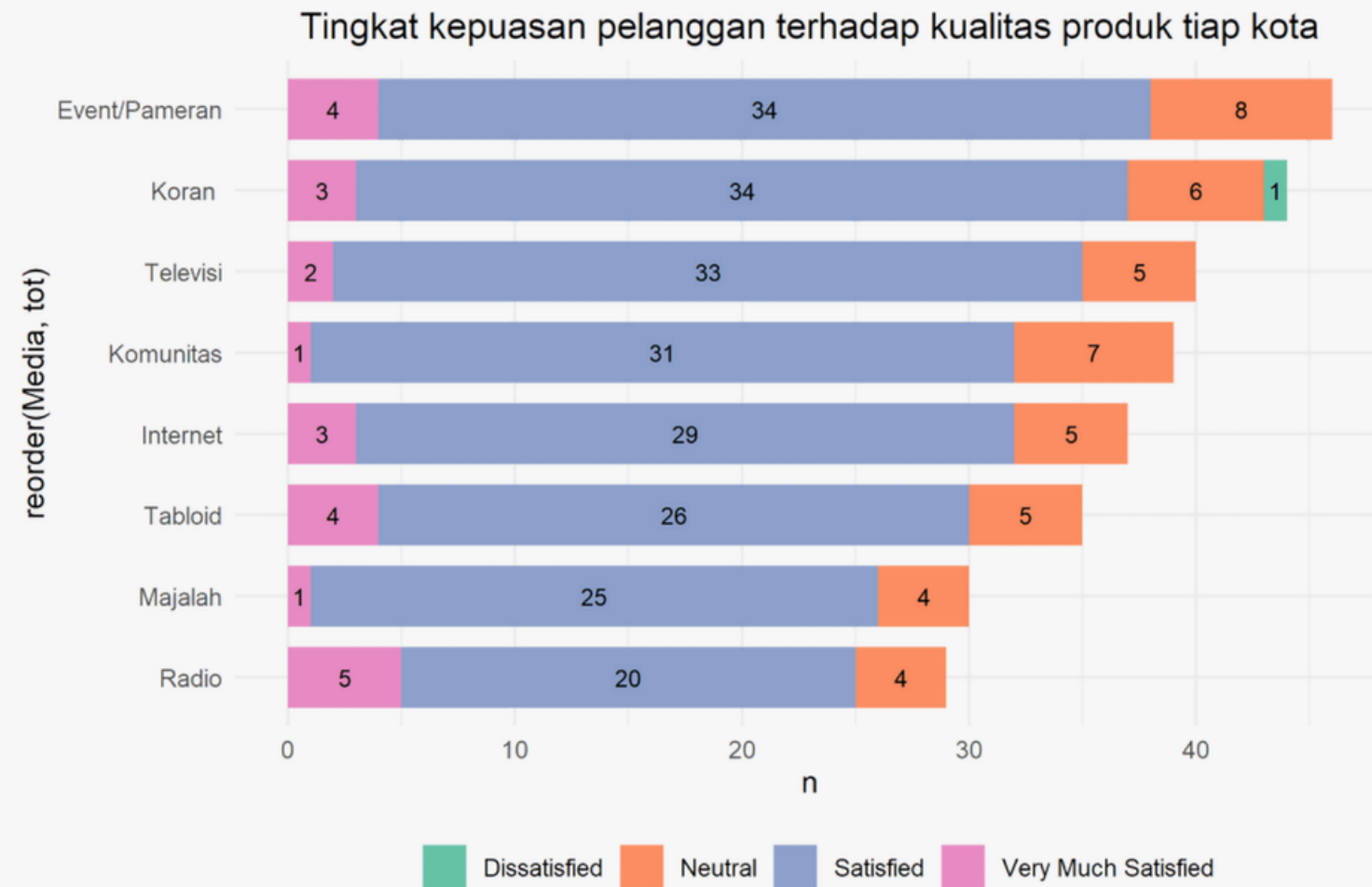
1. **Surabaya** dengan **Jakarta**
2. **Makassar** dengan **Jakarta, Bandung, Semarang, Medan**
3. **Medan** dengan **Bandung dan Surabaya**



VISUALISASI

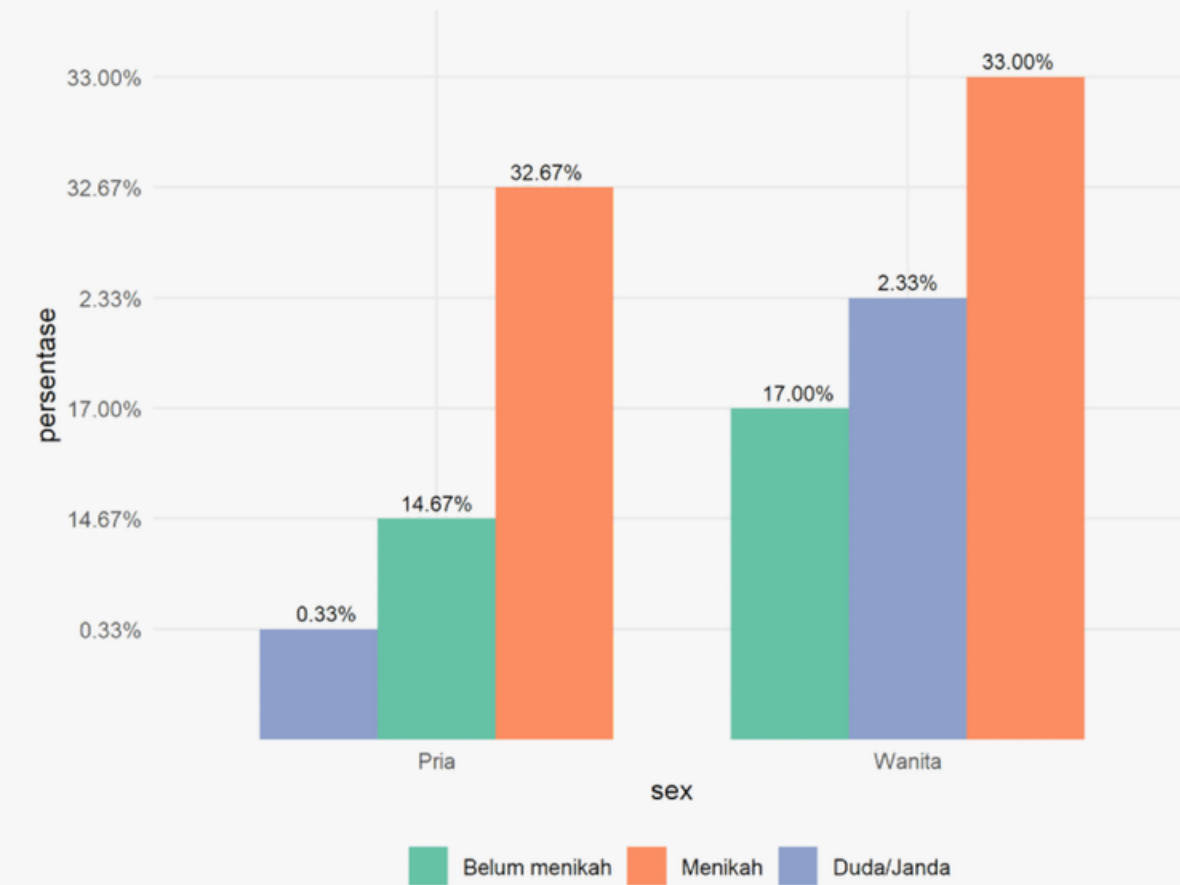


PELANGGAN BERDASARKAN MEDIA YANG DIGUNAKAN



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.**

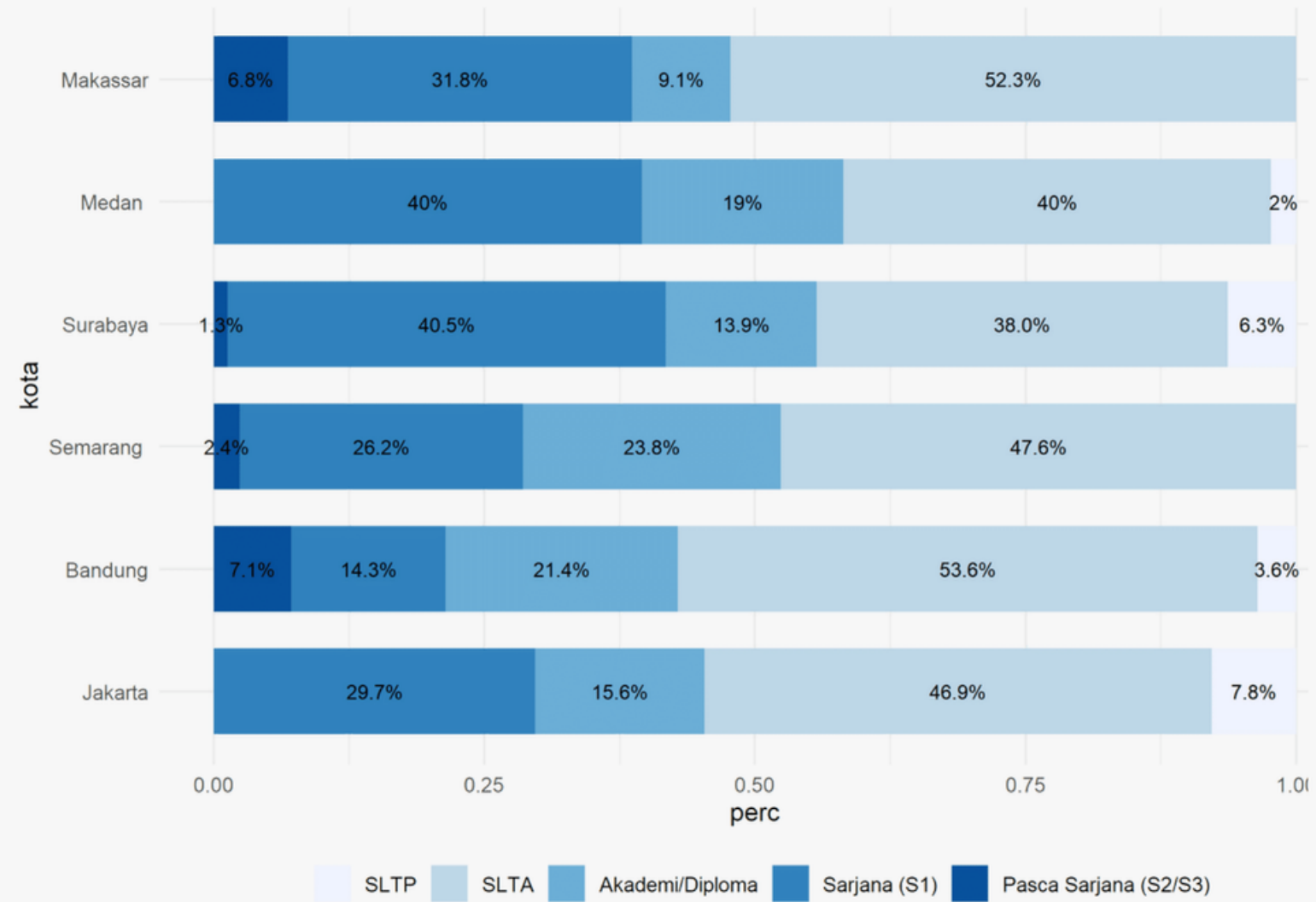
STATUS PELANGGAN BERDASARKAN GENDER



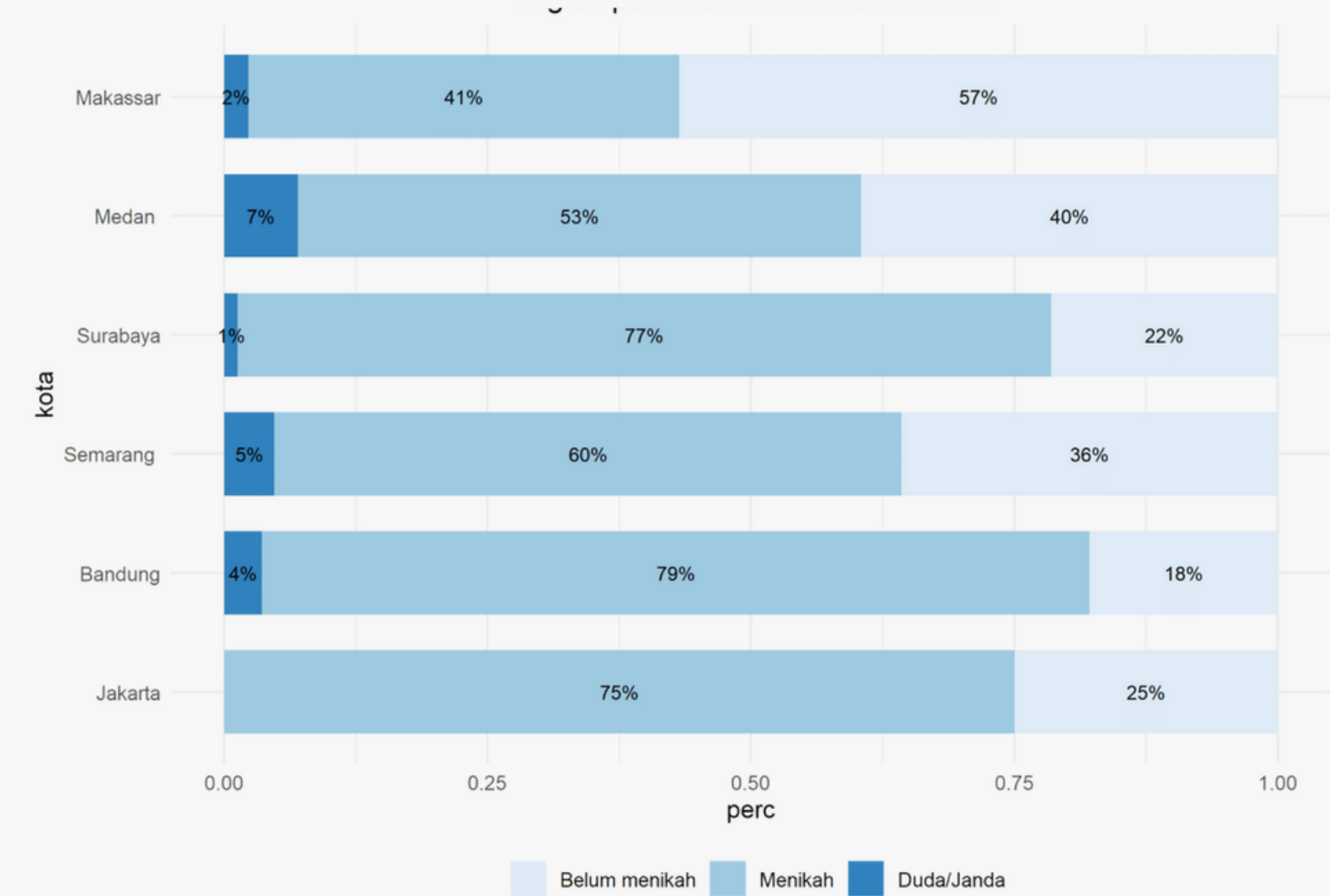
Status pernikahan pelanggan Brand A umumnya adalah **menikah**, baik untuk pria maupun wanita.



TINGKAT PENDIDIKAN PELANGGAN BERDASARKAN KOTA



STATUS PELANGGAN BERDASARKAN KOTA

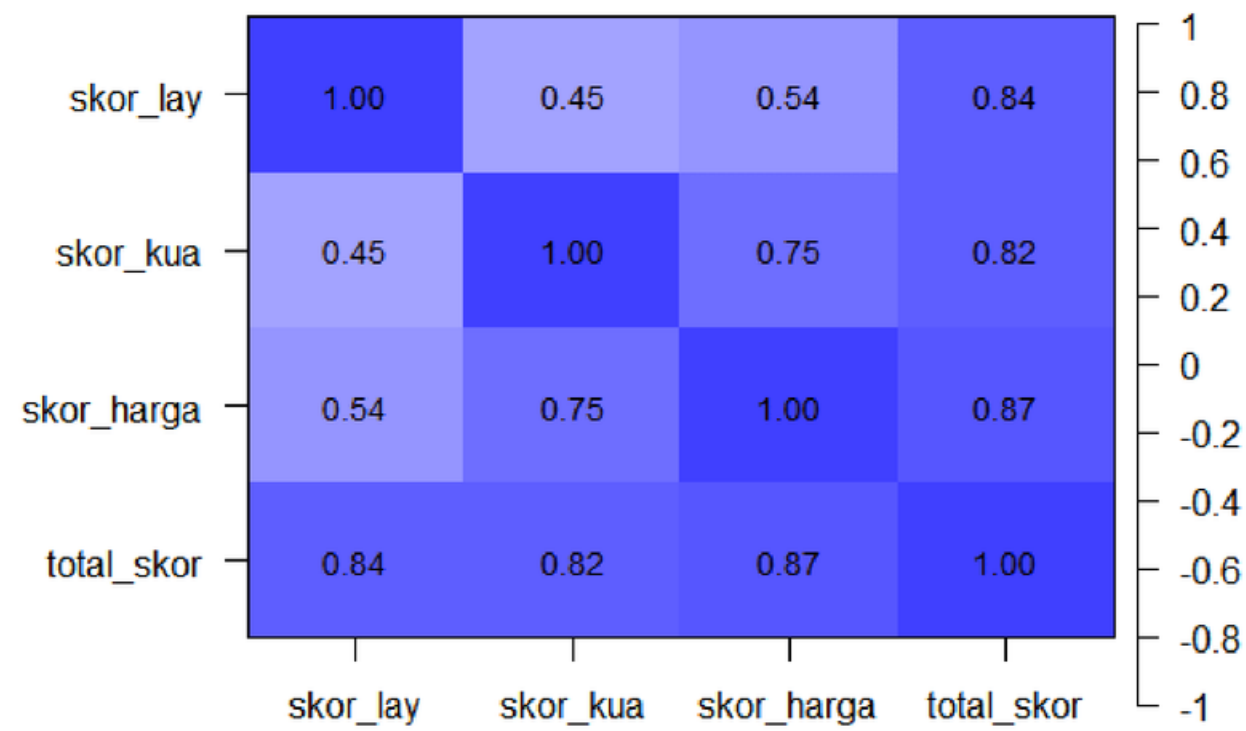
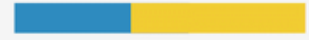


Pada beberapa kota, seperti Makassar, Semarang, Bandung, dan Jakarta, tingkat pendidikan **SLTA** menjadi yang tertinggi. Sementara itu, di Kota Surabaya tingkat pendidikan **Sarjana (S1)** mendominasi. sementara di Medan, persentase SLTA dan S1 sama.

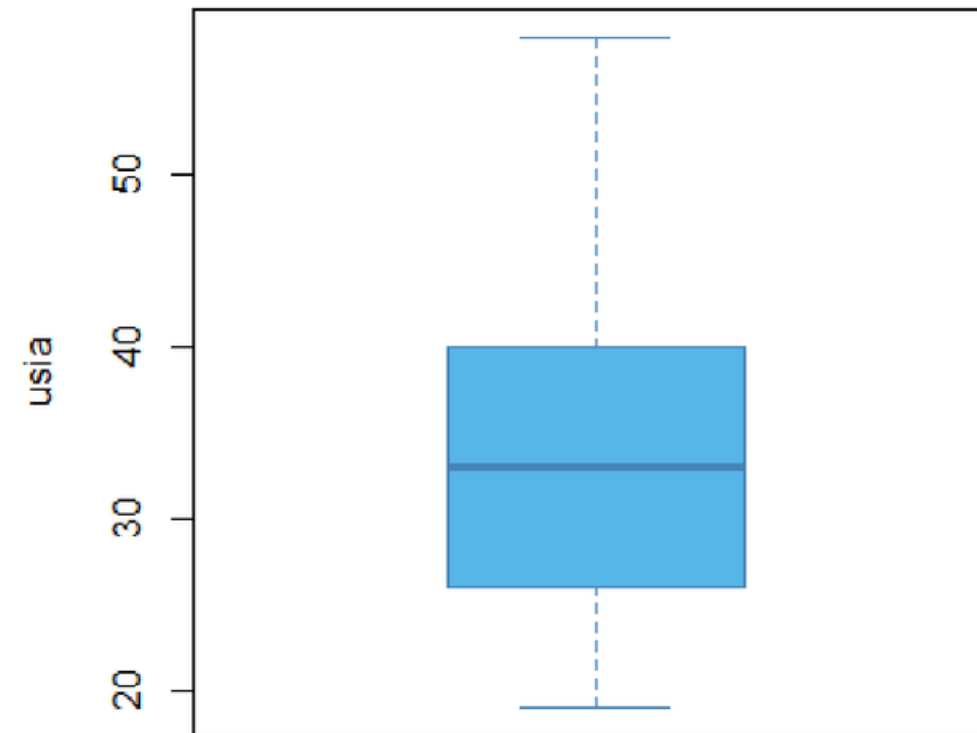
Status pernikahan pelanggan di semua kota pada umumnya sudah menikah

Visualisasi

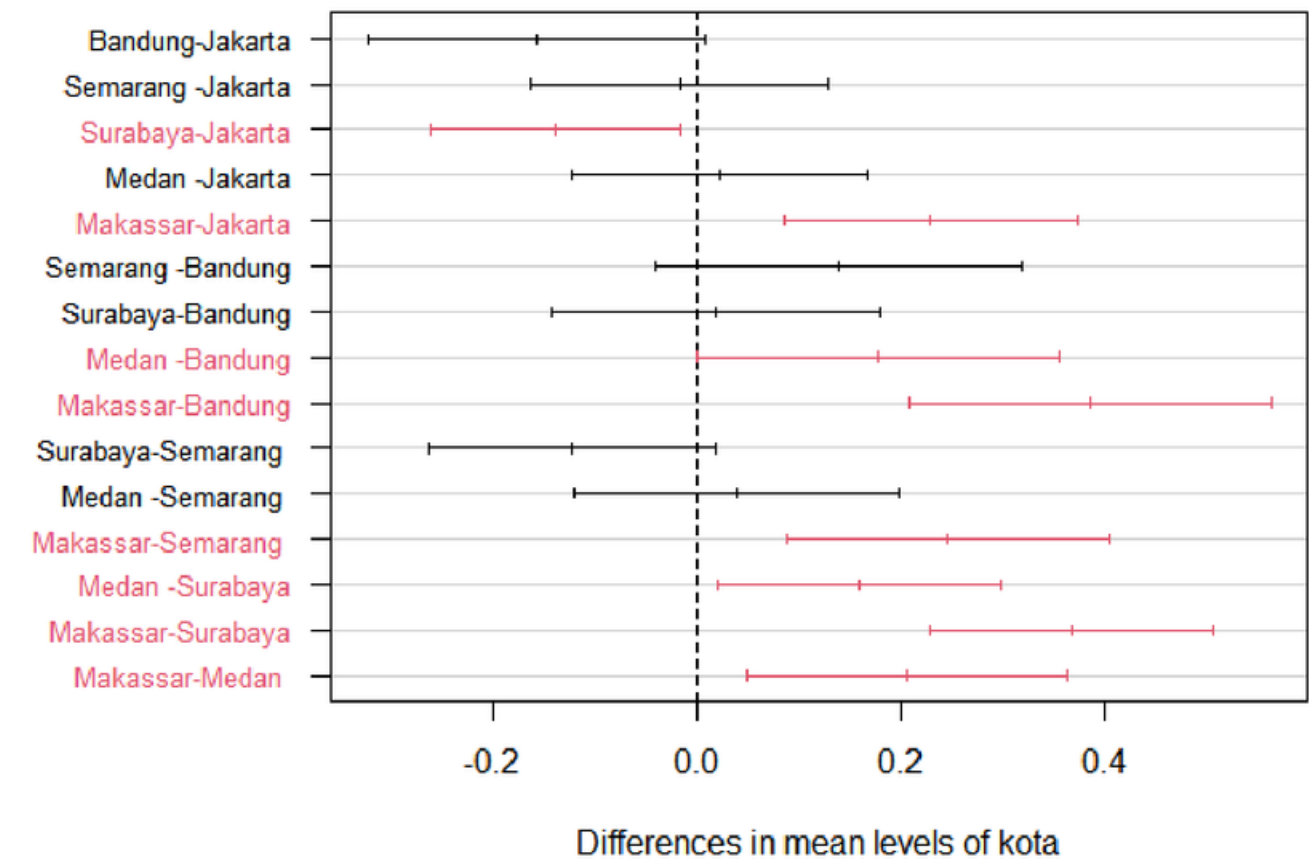
Data



Boxplot usia pelanggan



95% family-wise confidence level



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 di atas 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



THANK YOU