ANALISIS DATA KUALITAS JASA CONCERT ORGANIZER MECIMAPRO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN ANALISIS FAKTOR

**Yessica Amelia**

**Grace Yulianti**

**Benardi**

# ABSTRAK

Mecimapro merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, Mecimapro berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas jasanya. Salah satu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan jasanya yaitu dengan menganalisis faktor kualitas jasa apa saja yang perlu lebih diperhatikan dan ditingkatkan agar dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan atau keinginan pelanggan. 5 dimensi pokok SERVQUAL (*Service Quality*) digunakan sebagai acuan membuat variabel dalam menganalisis kualitas jasa. Analisis data yang digunakan untuk menganalisis kualitas jasa adalah analisis faktor. Pada penelitian ini metode estimasi parameter yang digunakan pada analisis faktor adalah *Principal Component Factoring* (PCF) dan *Principal Axis Factoring* (PAF). Kedua metode ini dibandingkan untuk mengetahui metode yang lebih tepat dalam menganalisis kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan *K-Pop Concert Organizer* Mecimapro. Berdasarkan hasil program R penggunaan metode PCF lebih tepat digunakan karena memberikan proporsi variansi kumulatif yang lebih besar daripada metode PAF. Hasil yang diperoleh dari analisis faktor adalah faktor pelayanan, faktor fasilitas, faktor komunikasi dan faktor kesiapan. Keempat faktor ini yang perlu lebih diperhatikan dan ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan *K-Pop Concert Organizer* Mecimapro.

**Kata kunci: Analisis faktor, EFA, Principal Component Factoring, Principal Axis Factoring, Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan**

**ABSTRACT**

*Mecimapro is one of the largest companies in the service sector. In increasingly tight business competition, Mecimapro tries to always improve the quality of his services. One of the efforts undertaken to improve its services is to analyze what service quality factors need to be more attentive and improved in order to provide the right and quick solution to the needs or needs of the customer. The 5 basic dimensions of SERVQUAL (Service Quality) are used as a reference to creating variables in analyzing service quality. Analysis of data used to analyze service quality is factor analysis. In this study the parameter estimation methods used in factor analysis were Principal Component Factor (PCF) and Principal Axis Factor (PAF). These two methods are compared to find a more appropriate method of analyzing service quality to customer satisfaction of K-Pop Concert Organizer Mecimapro. Based on R program results, the use of PCF method is more appropriate because it gives a greater proportion of cumulative variance than the PAF method. The results obtained from factor analysis are service factors, facility factors, communication factors and readiness factors. These four factors need to be more careful and improved in improving service quality to the satisfaction of K-Pop Concert Organizer Mecimapro customers.*

***Keywords: Factor analysis, EFA, Principal Component Factor, Principal Axis Factor, quality of service, customer satisfaction***

#

# PENDAHULUAN

Mecimapro merupakan salah satu *K-pop Concert Organizer* di Indonesia yang telah menyelenggarakan banyak konser musik Korea di Indonesia. Sebagai salah satu jenis usaha yang bergerak dalam bidang jasa, mecimapro tidak lepas dari persaingan bisnis yang semakin ketat. Hal itulah membuat mecimapro selalu memperbaiki kualitas jasanya. Salah satu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan jasanya yaitu dengan menganalisis faktor kualitas jasa apa saja yang perlu lebih diperhatikan dan ditingkatkan agar dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Metode SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan salah satu pendekatan kualitas jasa yang populer sebagai acuan dalam riset pemasaran. Terdapat 5 dimensi pokok SERVQUAL yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. 5 dimensi pokok ini digunakan sebagai acuan membuat variabel dalam menganalisis kualitas jasa. Kemudian dilakukan pengelompokkan variabel menjadi beberapa faktor umum dengan analisis faktor.

Analisis faktor merupakan bagian dari analisis multivariat *interdepence* yang cara prinsip kerjanya adalah megumpulkan variabel- variabel yang berkorelasi ke dalam satu atau beberapa faktor umum, di mana satu faktor dengan faktor lainnya tidak berkorelasi. Metode estimasi parameter yang popular digunakan pada analisis faktor adalah *Principal Component Factoring* (PCF) dan *Principal Axis Factoring* (PAF). Kedua metode ini dibandingkan untuk mengetahui metode yang lebih tepat dalam menganalisis kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan *K-Pop Concert Organizer* Mecimapro.

# LANDASAN TEORI

# Teori Service Quality mengacu pada pandangan pelanggan tentang sejauh mana produk atau layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka. Sebuah layanan dikatakan memiliki kualitas yang baik jika itu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Salah satu teori yang terkait erat dengan Service Quality adalah Model Service Quality (Model Kualitas Layanan) dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), yang lebih dikenal dengan sebutan Model SERVQUAL.

# Model SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan:

# Tangibles (Bukti Fisik): Mengacu pada aspek-aspek fisik dari lingkungan layanan, termasuk fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan.

# Reliability (Keandalan): Menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.

# Responsiveness (Responsif): Merupakan kemauan dan kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.

# Assurance (Jaminan): Melibatkan kepercayaan, keahlian, dan kemampuan karyawan untuk memberikan layanan dengan meyakinkan dan meyakinkan.

# Empathy (Empati): Menggambarkan perhatian dan perhatian terhadap kebutuhan individual pelanggan, serta kemauan untuk memahami perspektif mereka.

# Sitasinya (contoh implementasi atau aplikasi) teori Service Quality dapat dilihat dalam berbagai industri, seperti:

# Situasi 1: Restoran Makanan Cepat Saji

# Pelanggan memiliki harapan tentang pelayanan yang cepat, makanan yang lezat, dan lingkungan bersih. Untuk memenuhi kualitas layanan yang baik, restoran perlu memberikan layanan yang cepat, pastikan makanan sesuai dengan standar rasa dan kualitas, menjaga kebersihan, dan karyawan yang ramah dalam memberikan pelayanan.

# Situasi 2: Layanan Perbankan

# Pelanggan berharap layanan yang cepat, akurat, dan layanan pelanggan yang responsif ketika mereka menghadapi masalah. Perbankan yang sukses harus memastikan ATM dan sistem online yang andal, karyawan yang terlatih dengan baik untuk memberikan informasi dan solusi yang tepat, serta proses layanan yang efisien.

# Situasi 3: Layanan Teknologi Informasi

# Dalam industri ini, pelanggan menginginkan dukungan teknis yang responsif dan solusi yang efektif untuk masalah teknis mereka. Perusahaan TI yang berkualitas harus menyediakan tim dukungan yang ahli dan tanggap, serta sistem pelacakan masalah untuk memastikan masalah pelanggan terselesaikan dengan cepat dan efisien.

# Setiap organisasi harus memahami harapan pelanggan dan mengukur kualitas layanan mereka berdasarkan dimensi-dimensi dalam Model SERVQUAL. Dengan melibatkan pelanggan dalam proses, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan memastikan layanan yang lebih baik sesuai dengan harapan pelanggan.

# METODOLOGI

**Measure of Sampling Adequacy (MSA)**

Nilai MSA yang lebih besar dari 0,5 maka variabel dikatakan sudah memadai untuk dianalisis lebih lanjut.

## Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan Bartlett's Test of Sphericity

Apabila nilai KMO antara 0,5 sampai 1 dan signifikansi *Bartlett's Test of Sphericity* ini kurang dari taraf signifikansi ( = 0,05) yang digunakan dapat diartikan bahwa analisis faktor tepat digunakan.

# Pemilihan Jumlah Faktor

Beberapa kriteria yang harus dipenuhi dalam memilih faktor umum (*m*) :

1. Presentase variansi total kumulatif
2. Banyaknya jumlah nilai eigen yang lebih dari 1.
3. *Scree* plot.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

**Data**

Penelitian ini menggunakan *platform* survei *online Google Doc* dengan respondennya adalah pelanggan *K-pop Concert Organizer* Mecimapro. 5 dimensi pokok SERVQUAL digunakan sebagai landasan teori dalam membangun instrumen berupa kuisioner yang dapat dikembangkan menjadi 30 indikator dan diukur dengan menggunakan skala Likert 1-5. Jumlah sampel yang digunakan mengacu pada rasio 10:1, artinya untuk satu variabel terdapat 10 sampel sehinggga digunakan 300 data sampel secara acak. Karena data kuisioner yang

didapat masih berupa data ordinal maka ditransformasi menggunakan program ORDI untuk mengubah data ordinal menjadi data interval untuk selanjutnya dilakukan analisis faktor.

# Uji Kelayakan Instrumen

Karena data yang diperoleh menggunakan kuisioner maka dilakukan uji validitas dan reliabitas. menentukan apakah suatu instrumen dapat dikatakan valid dan reliabel.

# Validitas

Nilai r hitung yang diperoleh dibandingkan dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (dk) = n-2 = (300-2) = 298 yaitu 0,113. 30 variabel dengan nilai korelasi hitung lebih besar dari 0.1135 artinya semua variabel dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

# Reliabilitas

Koefisien *Cronbach Alpha* yang diperoleh adalah = 0,95 yang berarti lebih besar dari 0,600. Sehingga dapat disimpulkan hasil pengukuran variabel-variabel tersebut reliabel untuk digunakan pada analisis selanjutnya.

## Measure of Sampling Adequacy (MSA)

Tabel 4.1 Nilai *Anti-image Correlation Matrix*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 |
| **MSA** | 0,92 | 0,94 | 0,92 | 0,95 | 0,96 | 0,96 | 0,96 | 0,96 | 0,93 | 0,93 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | X11 | X12 | X13 | X14 | X15 | X16 | X17 | X18 | X19 | X20 |
| **MSA** | 0,96 | 0,94 | 0,96 | 0,95 | 0,94 | 0,93 | 0,95 | 0,93 | 0,96 | 0,98 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | X21 | X22 | X23 | X24 | X25 | X26 | X27 | X28 | X29 | X30 |
| **MSA** | 0,92 | 0,92 | 0,94 | 0,95 | 0,95 | 0,95 | 0,96 | 0,93 | 0,93 | 0,94 |

30 variabel masing-masing mempunyai nilai MSA lebih dari 0,5.

# Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan Bartlett test of sphericity

Diperoleh nilai KMO sebesar 0,94 dan pada nilai signifikansi Bartlett's Test of Sphericitynya adalah 0,000, maka variabel dan sampel ada sebenarnya sudah bisa dianalisis dengan analisis faktor.

# Menentukan Jumlah Faktor Umum

Tabel 4.2 Nilai Eigen Berdasarkan Matriks Variansi-Kovariansi

|  |  |
| --- | --- |
| **Faktor** | **Nilai Eigen** |
| 1 | **10,8775906** |
| 2 | **2,3120385** |
| 3 | **1,2460302** |
| 4 | **1,0081539** |
| 5 | 0,9015719 |
| 6 | 0,8605592 |
| 7 | 0,8035918 |
| 8 | 0,6860307 |
| 9 | 0,6438969 |
| 10 | 0,6213774 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Faktor** | **Nilai Eigen** |
| 11 | 0,5721576 |
| 12 | 0,5575337 |
| 13 | 0,5278451 |
| 14 | 0,4631541 |
| 15 | 0,4347130 |
| 16 | 0,4180533 |
| 17 | 0,4120194 |
| 18 | 0,3906124 |
| 19 | 0,3601522 |
| 20 | 0,3329552 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Faktor** | **Nilai Eigen** |
| 21 | 0,3249304 |
| 22 | 0,3064972 |
| 23 | 0,2896547 |
| 24 | 0,2750725 |
| 25 | 0,2494157 |
| 26 | 0,2345459 |
| 27 | 0,2264751 |
| 28 | 0,1978383 |
| 29 | 0,1776472 |
| 30 | 0,1576320 |

Nilai eigen yang lebih besar dari 1 pada faktor 1, faktor 2, faktor 3 dan faktor 4.

Tabel 4.3 Proporsi Variansi Kumulatif BerdasarkanMatriks Variansi-Kovariansi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Faktor 1** | **Faktor 2** | **Faktor 3** | **Faktor 4** |
| **Proporsi Var** | 0,4048267 | 0,08604616 | 0,04637298 | 0,03752004 |
| **Proporsi Var Kumulatif** | 0,4048267 | 0,49087286 | 0,53724584 | 0,57476588 |

Dan persentase variansi total kumulatif untuk 4 faktor adalah 57,476588 %.



Gambar 4.1 *Scree Plot* PCF

Berdasarkan Matriks Variansi- Kovariansi, Dari ketiga kriteria tersebut dapat disimpulkan bahwa ekstraksi faktor yang paling tepat adalah 4 faktor.

# Menaksir Parameter dengan Menggunakan Metode PCF

Tabel 4.4 Nilai Loading dan Komunalitas dengan Metode PCF

Menggunakan Matriks Variansi-Kovariansi

| **Variabel** | **F1** | **F2** | **F3** | **F4** | **Komunalitas** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| X1 | 0,50 | 0,10 | 0,14 | -0,47 | 0,50 |
| X2 | 0,69 | -0,27 | 0,19 | -0,15 | 0,60 |
| X3 | 0,58 | -0,31 | -0,39 | 0,11 | 0,60 |
| X4 | 0,63 | -0,27 | -0,21 | 0,15 | 0,54 |
| X5 | 0,66 | -0,39 | 0,10 | 0,09 | 0,61 |
| X6 | 0,63 | 0,24 | 0,09 | 0,16 | 0,49 |
| X7 | 0,70 | -0,17 | -0,14 | 0,28 | 0,61 |
| X8 | 0,74 | -0,32 | 0,04 | 0,02 | 0,66 |
| X9 | 0,56 | -0,12 | 0,40 | -0,41 | 0,66 |
| X10 | 0,68 | -0,23 | 0,37 | -0,23 | 0,70 |
| X11 | 0,73 | -0,37 | 0,00 | 0,06 | 0,68 |
| X12 | 0,76 | -0,34 | -0,11 | 0,00 | 0,71 |
| X13 | 0,74 | -0,33 | -0,13 | 0,05 | 0,68 |
| X14 | 0,71 | -0,30 | 0,11 | 0,08 | 0,62 |
| X15 | 0,68 | -0,35 | 0,11 | 0,01 | 0,60 |
| X16 | 0,47 | 0,04 | 0,22 | 0,35 | 0,39 |
| X17 | 0,60 | 0,32 | -0,26 | 0,06 | 0,53 |
| X18 | 0,58 | 0,37 | -0,06 | 0,18 | 0,51 |
| X19 | 0,63 | 0,17 | 0,10 | 0,08 | 0,45 |
| X20 | 0,60 | 0,01 | 0,03 | 0,15 | 0,39 |
| X21 | 0,53 | 0,47 | 0,25 | 0,12 | 0,58 |
| X22 | 0,52 | 0,49 | 0,19 | 0,21 | 0,59 |
| X23 | 0,54 | 0,43 | 0,19 | 0,06 | 0,52 |
| X24 | 0,54 | 0,32 | 0,32 | 0,14 | 0,51 |
| X25 | 0,67 | 0,22 | -0,15 | 0,03 | 0,52 |
| X26 | 0,67 | 0,24 | 0,01 | -0,19 | 0,54 |
| X27 | 0,62 | 0,24 | -0,19 | -0,15 | 0,50 |
| X28 | 0,61 | 0,26 | -0,27 | -0,31 | 0,61 |
| X29 | 0,70 | 0,28 | -0,35 | -0,21 | 0,73 |
| X30 | 0,66 | 0,17 | -0,35 | -0,17 | 0,62 |

Ke-30 variabel masih berkorelasi pada faktor 1, maka perludilakukan proses rotasi agar semakin jelas perbedaan sebuah variabel akan dimasukan ke faktor mana. Faktor loading dianggap signifikan jika nilai loadingnya sebesar 0,5 atau lebih.

Tabel 4.5 Nilai Loading dan Komunalitas dengan Metode PCF

 Menggunakan Variansi- Kovariansi yang Telah Dirotasi

| **Variabel** | **F1** | **F2** | **F3** | **F4** | **Komunalitas** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| X1 | 0,11 | 0,14 | 0,37 | 0,57 | 0,50 |
| X2 | 0,58 | 0,18 | 0,15 | 0,46 | 0,60 |
| X3 | 0,67 | -0,02 | 0,37 | -0,10 | 0,60 |
| X4 | 0,67 | 0,12 | 0,28 | -0,01 | 0,54 |
| X5 | 0,72 | 0,16 | 0,06 | 0,23 | 0,61 |
| X6 | 0,29 | 0,57 | 0,27 | 0,10 | 0,49 |
| X7 | 0,68 | 0,30 | 0,25 | -0,06 | 0,61 |
| X8 | 0,71 | 0,19 | 0,19 | 0,27 | 0,66 |
| X9 | 0,30 | 0,18 | 0,11 | 0,73 | 0,66 |
| X10 | 0,51 | 0,24 | 0,07 | 0,62 | 0,70 |
| X11 | 0,76 | 0,16 | 0,18 | 0,22 | 0,68 |
| X12 | 0,75 | 0,12 | 0,30 | 0,20 | 0,71 |
| X13 | 0,75 | 0,13 | 0,29 | 0,15 | 0,68 |
| X14 | 0,69 | 0,24 | 0,12 | 0,25 | 0,62 |
| X15 | 0,67 | 0,19 | 0,07 | 0,33 | 0,60 |
| X16 | 0,37 | 0,50 | -0,05 | 0,01 | 0,39 |
| X17 | 0,22 | 0,40 | 0,56 | -0,04 | 0,53 |
| X18 | 0,20 | 0,56 | 0,39 | -0,02 | 0,51 |
| X19 | 0,32 | 0,49 | 0,27 | 0,18 | 0,45 |
| X20 | 0,43 | 0,38 | 0,21 | 0,09 | 0,39 |
| X21 | 0,05 | 0,70 | 0,22 | 0,17 | 0,58 |
| X22 | 0,06 | 0,73 | 0,23 | 0,07 | 0,59 |
| X23 | 0,07 | 0,63 | 0,27 | 0,19 | 0,52 |
| X24 | 0,15 | 0,66 | 0,11 | 0,21 | 0,51 |
| X25 | 0,32 | 0,41 | 0,50 | 0,07 | 0,52 |
| X26 | 0,22 | 0,39 | 0,48 | 0,33 | 0,54 |
| X27 | 0,22 | 0,30 | 0,58 | 0,17 | 0,50 |
| X28 | 0,16 | 0,20 | 0,70 | 0,23 | 0,61 |
| X29 | 0,25 | 0,27 | 0,76 | 0,14 | 0,73 |
| X30 | 0,31 | 0,20 | 0,69 | 0,11 | 0,62 |

Dengan demikian, ketiga puluh variabel telah direduksi menjadi 4 faktor :

* Faktor 1 yang terdiri dari variabel X2, X3, X4, X5, X7, X8, X11,X12, X13, X14 dan X15 dinamakan faktor pelayanan.
* Faktor 2 yang terdiri terdiri dari variabel X6, X16, X18, X21, X22,X23 dan X24 dinamakan faktor fasilitas.
* Faktor 3 yang terdiri dari variabel X17, X25, X27, X28, X29 danX30 dinamakan faktor sarana komunikasi.
* Faktor 4 yang terdiri dari variabel X1, X9 dan X10 dinamakan faktorkesiapan.

Tabel 4.6 Nilai Eigen dan Proporsi Variansi Kumulatif dengan Metode PCF Berdasarkan Matriks Variansi Kovariansi yang Telah Dirotasi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Faktor 1** | **Faktor 2** | **Faktor 3** | **Faktor 4** |
| **SS loading** | 6,73 | 4,31 | 3,94 | 2,26 |
| **Proporsi Var** | 0,22 | 0,14 | 0,13 | 0,08 |
| **Proporsi Var Kumulatif** | 0,22 | 0,37 | 0,50 | 0,57 |

Nilai persentase variansi kumulatif setelah dilakukan proses rotasi untuk 4 faktor adalah 57%.

# Menaksir Parameter dengan Menggunakan Metode PAF

Tabel 4.7 Nilai Loading dan Komunalitas dengan Metode PAF

Menggunakan Matriks Variansi-Kovariansi

| **Variabel** | **F1** | **F2** | **F3** | **F4** | **Komunalitas** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| X1 | 0,48 | 0,08 | 0,10 | -0,18 | 0,27 |
| X2 | 0,67 | -0,24 | 0,15 | -0,08 | 0,54 |
| X3 | 0,57 | -0,27 | -0,32 | 0,07 | 0,50 |
| X4 | 0,62 | -0,22 | -0,16 | 0,09 | 0,46 |
| X5 | 0,65 | -0,36 | 0,07 | 0,05 | 0,56 |
| X6 | 0,61 | 0,22 | 0,08 | 0,12 | 0,44 |
| X7 | 0,69 | -0,15 | -0,12 | 0,22 | 0,55 |
| X8 | 0,74 | -0,30 | 0,03 | 0,02 | 0,63 |
| X9 | 0,55 | -0,11 | 0,33 | -0,34 | 0,54 |
| X10 | 0,67 | -0,22 | 0,36 | -0,26 | 0,70 |
| X11 | 0,73 | -0,34 | -0,01 | 0,07 | 0,65 |
| X12 | 0,76 | -0,32 | -0,11 | 0,04 | 0,69 |
| X13 | 0,74 | -0,31 | -0,12 | 0,10 | 0,66 |
| X14 | 0,70 | -0,27 | 0,08 | 0,05 | 0,58 |
| X15 | 0,67 | -0,32 | 0,12 | 0,01 | 0,56 |
| X16 | 0,45 | 0,03 | 0,13 | 0,08 | 0,22 |
| X17 | 0,59 | 0,29 | -0,17 | 0,05 | 0,46 |
| X18 | 0,57 | 0,32 | -0,02 | 0,11 | 0,44 |
| X19 | 0,62 | 0,15 | 0,09 | 0,08 | 0,41 |
| X20 | 0,58 | 0,01 | 0,02 | 0,11 | 0,35 |
| X21 | 0,52 | 0,42 | 0,21 | 0,15 | 0,51 |
| X22 | 0,51 | 0,44 | 0,17 | 0,22 | 0,54 |
| X23 | 0,53 | 0,38 | 0,15 | 0,08 | 0,45 |
| X24 | 0,52 | 0,27 | 0,22 | 0,08 | 0,40 |
| X25 | 0,65 | 0,20 | -0,10 | 0,02 | 0,48 |
| X26 | 0,65 | 0,22 | 0,02 | -0,14 | 0,49 |
| X27 | 0,60 | 0,22 | -0,12 | -0,11 | 0,44 |
| X28 | 0,60 | 0,25 | -0,21 | -0,28 | 0,54 |
| X29 | 0,69 | 0,29 | -0,32 | -0,24 | 0,73 |
| X30 | 0,65 | 0,17 | -0,29 | -0,15 | 0,56 |

Tabel 4.8 Nilai Loading dan Komunalitas dengan Metode PAF

Menggunakan Matriks Variansi-Kovariansi yang Telah Dirotasi

| **Variabel** | **F1** | **F2** | **F3** | **F4** | **Komunalitas** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| X1 | 0,20 | 0,26 | 0,26 | 0,32 | 0,27 |
| X2 | 0,57 | 0,22 | 0,15 | 0,39 | 0,54 |
| X3 | 0,63 | 0,04 | 0,32 | -0,05 | 0,50 |
| X4 | 0,61 | 0,16 | 0,25 | 0,05 | 0,46 |
| X5 | 0,68 | 0,15 | 0,09 | 0,26 | 0,56 |
| X6 | 0,29 | 0,54 | 0,22 | 0,12 | 0,44 |
| X7 | 0,64 | 0,31 | 0,21 | 0,00 | 0,55 |
| X8 | 0,69 | 0,21 | 0,18 | 0,27 | 0,63 |
| X9 | 0,30 | 0,19 | 0,15 | 0,63 | 0,54 |
| X10 | 0,47 | 0,23 | 0,11 | 0,64 | 0,70 |
| X11 | 0,74 | 0,18 | 0,16 | 0,22 | 0,65 |
| X12 | 0,75 | 0,17 | 0,26 | 0,18 | 0,69 |
| X13 | 0,75 | 0,18 | 0,24 | 0,12 | 0,66 |
| X14 | 0,66 | 0,24 | 0,13 | 0,27 | 0,58 |
| X15 | 0,64 | 0,19 | 0,09 | 0,32 | 0,56 |
| X16 | 0,29 | 0,33 | 0,08 | 0,16 | 0,22 |
| X17 | 0,24 | 0,45 | 0,44 | -0,01 | 0,46 |
| X18 | 0,21 | 0,54 | 0,32 | 0,03 | 0,44 |
| X19 | 0,33 | 0,48 | 0,22 | 0,16 | 0,41 |
| X20 | 0,41 | 0,37 | 0,19 | 0,11 | 0,35 |
| X21 | 0,09 | 0,68 | 0,16 | 0,13 | 0,51 |
| X22 | 0,09 | 0,71 | 0,16 | 0,05 | 0,54 |
| X23 | 0,10 | 0,61 | 0,22 | 0,15 | 0,45 |
| X24 | 0,16 | 0,56 | 0,14 | 0,21 | 0,40 |
| X25 | 0,33 | 0,45 | 0,41 | 0,08 | 0,48 |
| X26 | 0,25 | 0,43 | 0,42 | 0,27 | 0,49 |
| X27 | 0,25 | 0,36 | 0,47 | 0,14 | 0,44 |
| X28 | 0,18 | 0,28 | 0,62 | 0,19 | 0,54 |
| X29 | 0,25 | 0,33 | 0,74 | 0,12 | 0,73 |
| X30 | 0,32 | 0,28 | 0,61 | 0,09 | 0,56 |

Dengan demikian, ketiga puluh variabel telah direduksi menjadi hanya terdiri dari empat faktor :

* Faktor 1 terdiri dari variabel X2, X3, X4, X5, X7, X8, X11, X12,X13, X14 dan X15 dinamakan faktor pelayan.
* Faktor 2 terdiri dari variabel X6, X18, X19, X21, X22, X23 dan X24dinamakan faktor fasilitas.
* Faktor 3 terdiri dari variabel, X28, X29 dan X30 dinamakan faktorsarana komunikasi.
* Faktor 4 terdiri dari variabel X9 dan X10 dinamakan faktor kesiapan

Tabel 4.9 Nilai Eigen dan Proporsi Variansi Kumulatif dengan MetodePAF

 Berdasarkan Matriks Variansi Kovariansi yang Telah Dirotasi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Faktor 1** | **Faktor 2** | **Faktor 3** | **Faktor 4** |
| **SS loading** | 6,33 | 4,28 | 2,98 | 1,78 |
| **Proporsi Var** | 0,21 | 0,14 | 0,10 | 0,06 |
| **Proporsi Var Kumulatif** | 0,22 | 0,35 | 0,45 | 0,51 |

Nilai persentase variansi kumulatif setelah dilakukan proses rotasi untuk 4 faktor adalah 51%.

# KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulam :

1. Metode estimasi parameter yang lebih tepat digunakan dalam menganalisis kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan *K-Pop Concert Organizer* Mecimapro adalah metode *Principal Component Factoring* (PCF) karena dilihat dari variansi kumulatifnya dapat menjelaskan sebesar 57% dari variabilitas 30 variabel. Sedangkan metode *Principal Axis Factoring* (PAF) hanya dapat menjelaskan sebesar 51% dari variabilitas 30 variabel.
2. Faktor kualitas jasa yang perlu diperhatikan agar meningkatkan kepuasan pelanggan *K-Pop Concert Organizer* Mecimapro adalah faktor pelayanan, faktor fasilitas, faktor sarana komunikasi danfaktor kesiapan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu PendekatanPraktek*.

Jakarta: Rineka cipta

Azwar, Saifuddin. 2004. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar. Hair, dkk. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Edisi ke 6. Pearson Prentice Hall

Johnson, Richard A. dan Dean W. Wichern. 2008. *Applied Multivariate Statistical Analysis*. Edisi ke 6. Pearson

Mecimapro. 2012. About The Promoter : ”MCP”. [Online]. Diakses dari <http://melaniacitraprima.com/bigbang/#about>(22 Februari 2018)

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

Rencher, A.C., & Christensen, W.F. 2014. Method of Multivariate Analysis.

New Jersey : John Wiley & Sons Inc

Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Multivariat*. Jakarta : Elex Media Komputindo

Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran. Edisi kedua. Yogyakarta :Andi Offset

Usman, Haridus dan Nurdin Sobari. 2013. Aplikasi Teknik Multivariatuntuk Riset Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers