

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
DI RESTORAN SEDERHANA PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

SKRIPSI

OLEH :

DEBY CINTYA RIZAL

BP. 1710432006



DOSEN PEMBIMBING

1. Dr. Maiyastri

2. Yudiantri Asdi, M.Sc

JURUSAN MATEMATIKA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2021

ABSTRAK

Analisis faktor adalah teknik analisis multivariat yang digunakan untuk mengelompokkan variabel-variabel yang berkorelasi ke dalam kelompok variabel yang disebut faktor dimana antara satu faktor dengan faktor lainnya tidak saling berkorelasi. Faktor-faktor yang terbentuk ini dapat menerangkan sebagian besar informasi yang terkandung pada variabel. Pada penelitian ini dilakukan analisis faktor untuk menentukan faktor-faktor kepuasan konsumen di Restoran Sederhana Padang. Analisis yang digunakan adalah analisis faktor eksploratori dengan metode pendugaan *Principal Component Analysis* (PCA). Metode rotasi faktor yang digunakan adalah rotasi varimax. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seratus orang konsumen Restoran Sederhana Padang. Dari penelitian ini diperoleh bahwa terdapat tiga faktor yang menjadi faktor-faktor kepuasan konsumen Restoran Sederhana Padang. Ketiga faktor tersebut yaitu faktor produk dan pelayanan, faktor harga produk, dan faktor emosional konsumen.

Kata Kunci : analisis faktor, kepuasan konsumen, *Principal Component Analysis* (PCA).