

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam pasar yang kompetitif, terus memenuhi dan melampaui harapan pelanggan akan menyebabkan loyalitas pelanggan. Menurut Tjiptono (2000 : 110) loyalitas konsumen/pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Loyalitas biasanya diukur dengan tingkat presentase pelanggan yang membeli kembali produk, baik barang maupun jasa. Agar program loyalitas menjadi sukses perlu mekanisme untuk memprediksi setiap penurunan loyalitas pelanggan sebelum kehilangan reputasi dan keuntungan. Salah satu cara untuk memonitor loyalitas pelanggan yaitu dengan cara menggunakan diagram kontrol proses statistik.

Diagram kontrol adalah salah satu alat *statistical proses control (SPC)* yang paling banyak digunakan dalam industri manufaktur dalam proses pemantauan (Montgomery, 2001). Namun pada saat ini tidak hanya di dunia industri saja yang menggunakan SPC, penelitian di dunia pemasaran pun banyak menggunakan metode SPC. Diagram kontrol terbagi kedalam dua kelompok, yaitu diagram kontrol untuk data variabel dan diagram kontrol untuk data atribut. Untuk data variabel bisa menggunakan diagram kontrol shewhart yang terdiri dari diagram kontrol \bar{x} (rata-rata) dan R(rentang) dan diagram kontrol \bar{x} (rata-rata) dan S (simpangan baku). Sedangkan untuk data atribut bisa menggunakan diagram kontrol p (Sampel Konstan dan Sampel Variabel) dan diagram kontrol np. Namun untuk aplikasi di bidang pemasaran diagram kontrol p dan np kurang cocok untuk digunakan.

Dalam pelaksanaan mengukur loyalitas pelanggan ada dua variabel yang penting diukur yaitu tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas. Cara untuk mengukur tingkat kepuasan yaitu dengan menggunakan skala likert dimana konsumen terbagi kedalam lima kelompok yaitu konsumen yang sangat tidak puas, konsumen tidak puas, konsumen netral, konsumen puas, dan konsumen sangat puas. Pada masing-masing tingkat kepuasan diukur tingkat loyalitasnya. Tingkat loyalitas diukur dengan menggunakan skala biner, konsumen terbagi kedalam dua kelompok yaitu konsumen yang loyal dan konsumen yang tidak loyal.

Untuk mengukur tingkat loyalitas pelanggan perlu membangun diagram kontrol untuk mengontrol secara serempak proporsi loyalitas pada masing-masing tingkat kepuasan dimana loyalitas dipandang sebagai variabel acak Bernoulli.

Berdasarkan pemikiran diatas, dalam skripsi ini dibahas tentang diagram kontrol untuk mengontrol kepuasan dimana loyalitas sebagai variable acak Bernoulli digunakan untuk melihat apakah pelanggan tersebut loyal atau tidak loyal sebagaimana yang dikemukakan Samimi dkk (2010).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, rumusan permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bagaimana prosedur pembuatan diagram kontrol chi-kuadrat?
2. Bagaimana prosedur pembuatan diagram kontrol proporsi loyalitas?
3. Bagaimana prosedur pembuatan diagram kontrol likelihood ratio?
4. Bagaimana implementasi dari ketiga diagram kontrol (diagram kontrol chi-kuadrat, diagram kontrol proporsi loyalitas, dan diagram kontrol likelihood ratio) pengaplikasiannya pada pengunjung perpustakaan Unisba?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah diatas, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Menjelaskan prosedur pembuatan diagram kontrol chi-kuadrat .
2. Menjelaskan prosedur pembuatan diagram kontrol proporsi loyalitas.
3. Menjelaskan prosedur pembuatan prosedur diagram kontrol likelihood ratio.
4. Mengimplementasikan ketiga diagram kontrol (diagram kontrol chi-kuadrat, diagram kontrol proporsi loyalitas, dan diagram kontrol likelihood ratio) pada monitoring tingkat loyalitas pengunjung perpustakaan Unisba.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penulisan skripsi ini diharapkan memberikan manfaat antara lain: bagi penulis, dapat digunakan untuk mengetahui ukuran loyalitas pelanggan sebagai variabel acak Bernoulli melalui diagram kontrol, dimana pelanggan terbagi kedalam dua kategori yaitu pelanggan yang loyal dan tidak loyal. Sedangkan bagi pemakai/pengguna adalah sebagai tambahan informasi dalam usaha meningkatkan akurasi dalam diagram kontrol untuk data atribut.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman mengenai skripsi ini, maka berikut ini akan disajikan secara garis besar sistematika dalam penulisan dari skripsi ini:

BAB I Pendahuluan, Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka, pada Bab ini akan diuraikan teori-teori mengenai diagram kontrol atribut,

BAB III Bahan dan Metode, pada Bab ini diuraikan mengenai data pengamatan yang digunakan, dilanjutkan dengan pembahasan mengenai langkah-langkah sistematis yang digunakan dalam memecahkan masalah yang akan dipecahkan.

BAB IV Pembahasan, Bab ini menguraikan hasil analisis yang dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dengan menggunakan metode-metode yang sudah dibahas pada Bab sebelumnya, dilanjutkan dengan pembahasan terhadap hasil analisis yang diperoleh untuk menjawab rumusan masalah yang dipaparkan pada Bab sebelumnya.

BAB V Kesimpulan, merupakan Bab penutup dari skripsi ini yang berisi kesimpulan, baik kesimpulan untuk metode yang dibahas maupun untuk hasil pengolahan data yang dijadikan aplikasi dalam skripsi ini.