

## ABSTRAK

**Anita Puspita Nurkamilah, 10060111008, DIAGRAM KONTROL ATRIBUT UNTUK MEMANTAU LOYALITAS PELANGGAN. Di bawah bimbingan Dr. Suwanda, M.S dan Suliadi, Ph.D**

Dalam pasar yang kompetitif, terus memenuhi dan melampaui harapan pelanggan akan menyebabkan loyalitas pelanggan bertahan/meningkat. Dalam statistika, program memantau proporsi loyalitas pelanggan dilakukan dengan cara memonitor menggunakan diagram kontrol proses statistik. Diagram kontrol yang biasa digunakan untuk memonitor proporsi/persentase dalam bidang manufaktur selama ini dikenal dengan diagram kontrol atribut. Banyak jenis diagram kontrol atribut yang ada namun diagram kontrol tersebut hanya berlaku untuk sebuah kategori. Karena kepuasan pelanggan dapat dikelompokkan kedalam beberapa kategori, untuk itu dibutuhkan pengembangan diagram kontrol yang sudah ada agar bisa digunakan untuk mengontrol loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini akan dikemukakan diagram kontrol untuk maksud tersebut yaitu diagram kontrol chi-kuadrat, diagram kontrol proporsi loyalitas, dan diagram kontrol likelihood ratio. Implementasi dari ketiga diagram kontrol tersebut digunakan untuk memonitor loyalitas mahasiswa Unisba terhadap perpustakaan Unisba. Dari 308 mahasiswa yang disampel menunjukkan bahwa 7% menyatakan pengunjung yang sangat tidak puas (tingkat kepuasan 1), 19% menyatakan pengunjung yang tidak puas (tingkat kepuasan 2), 43% menyatakan pengunjung yang netral (tingkat kepuasan 3), 24% menyatakan pengunjung yang puas (tingkat kepuasan 4), dan 4% menyatakan pengunjung yang sangat puas (tingkat kepuasan 5). Dengan masing-masing tingkat loyalitas pada tingkat kepuasan 1 ada 81% mahasiswa yang menyatakan loyal, pada tingkat kepuasan 2 ada 78% mahasiswa yang menyatakan loyal, pada tingkat kepuasan 3 ada 72% mahasiswa yang menyatakan loyal, pada tingkat kepuasan 4 ada 83% mahasiswa yang menyatakan loyal, dan pada tingkat kepuasan 5 ada 70% mahasiswa yang menyatakan loyal. Hasil pengontrolan secara simulasi dengan 10 periode pertama menggunakan parameter 0.81, 0.78, 0.72, 0.83, 0.70 dan 10 periode berikutnya digeser menjadi 0.81, 0.78, 0.72, 0.83, 0.75, diagram kontrol chi-kuadrat menunjukkan lebih cepat memberikan sinyal *out of control* dibandingkan dengan diagram kontrol proporsi loyalitas, pada kasus ini diagram kontrol likelihood ratio tidak dapat digunakan karena pada saat pengujian parameter tidak signifikan atau model tidak berarti.

**Kata kunci :** Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan, Diagram kontrol, Bernoulli, Proporsi, Regresi logistik.