

**PREFERENSI PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PRODUK SONGKET SILUNGKANG
MENGUNAKAN ANALISIS KONJOIN
(Studi Kasus Arena Songket INJ Silungkang Kota Sawahlunto)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sains



CHEVI KURNIA

NIM 1201273

**PROGRAM STUDI MATEMATIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

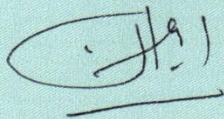
**PREFERENSI PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PRODUK SONGKET SILUNGKANG
MENGUNAKAN ANALISIS KONJOIN
(Studi Kasus Arena Songket INJ Silungkang Kota Sawahlunto)**

Nama : Chevi Kurnia
NIM : 1201273
Program Studi : Matematika (S-1)
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 28 Juli 2016

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dra. Hj. Helma, M.Si
NIP. 19680324 199603 2 001

Pembimbing II



Dra. Media Rosha, M.Si
NIP. 19620815 198703 2 004

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Nama : Chevi Kurnia
NIM : 1201273
Program Studi : Matematika (S-1)
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

dengan judul:

**PREFERENSI PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PRODUK SONGKET SILUNGKANG
MENGUNAKAN ANALISIS KONJOIN
(Studi Kasus Arena Songket INJ Silungkang Kota Sawahlunto)**

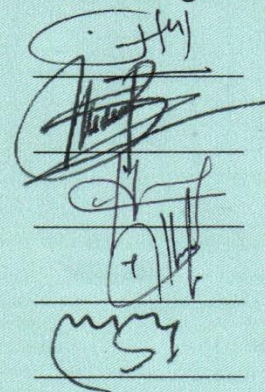
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Jurusan
Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Negeri Padang

Padang, 28 Juli 2016

Tim Penguji

	Nama
Ketua	: Dra. Hj. Helma, M.Si
Sekretaris	: Dra. Media Rosha, M.Si
Anggota	: Dra. Dewi Murni, M.Si
Anggota	: Yenni Kurniawati, S.Si., M.Si
Anggota	: Muhammad Subhan, S.Si., M.Si

Tanda tangan



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chevi Kurnia
NIM/TM : 1201273/2012
Program Studi : Matematika
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA UNP

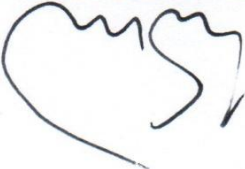
Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi saya dengan judul **“Preferensi Pelanggan terhadap Kualitas Produk Songket Silungkang Menggunakan Analisis Konjoin (Studi Kasus Arena Songket INJ Silungkang Kota Sawahlunto)”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Juli 2016

Diketahui oleh,

Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, S.Si, M.Si
NIP. 19701126 199903 1 002

Saya yang menyatakan,



Chevi Kurnia
NIM. 1201273/2012

ABSTRAK

Chevi Kurnia : Preferensi Pelanggan terhadap Kualitas Produk Songket Silungkang Menggunakan Analisis Konjoin (Studi Kasus Arena Songket INJ Silungkang Kota Sawahlunto)

Songket merupakan produk unggulan dari hasil karya masyarakat Silungkang yang digunakan sebagai bahan pakaian bagi masyarakat untuk memenuhi salah satu kebutuhan pokok yaitu sandang. Beragamnya kualitas produk Songket Silungkang menyebabkan pelanggan memiliki beberapa pertimbangan dalam memilih produk yang akan dipakai. Hal-hal yang menjadi pertimbangan pelanggan diantaranya benang, motif, dan bahan utama yang digunakan. Sehingga rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana respon pelanggan terhadap kombinasi atribut yang berkaitan dengan kualitas produk songket Silungkang menggunakan analisis konjoin? Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut, kombinasi level, dan atribut yang paling penting bagi pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan dan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner penelitian. Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh pelanggan songket Arena Songket INJ Silungkang dengan sampel sebanyak 68 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Konjoin.

Hasil analisis data untuk benang, diperoleh nilai kesukaan tertinggi terhadap benang emas. Selanjutnya untuk bahan utama, nilai kesukaan tertinggi pada katun campur viscos rayon, dan untuk motif, nilai kesukaan tertinggi pada motif anggur. Sehingga kombinasi yang paling disukai pelanggan songket Silungkang adalah songket dengan benang emas, bahan utama katun campur viscos rayon dan motif anggur. Kemudian atribut yang paling penting bagi pelanggan adalah motif.

Kata kunci – Analisis Konjoin, Atribut, Preferensi, Songket Silungkang, Utilitas

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Preferensi Pelanggan terhadap Kualitas Produk Songket Silungkang Menggunakan Analisis Konjoin (Studi Kasus di Arena Songket INJ Silungkang Kota Sawahlunto)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program S1 Matematika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan Skripsi ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Helma, M.Si., Pembimbing I dan Penasehat Akademik.
2. Ibu Dra. Media Rosha, M.Si., Pembimbing II dan Ketua Program Studi Matematika Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Muhammad Subhan, S.Si., M.Si., Penguji dan Ketua Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dra. Dewi Murni, M. Si., Penguji dan Sekretaris Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Yenni Kurniawati, S.Si., M.Si., Penguji dan Ketua Program Studi Statistika Universitas Negeri Padang.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang.

7. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang turut membantu.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerja samanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah. Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih terdapat kekurangan. Peneliti mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca. Amin.

Padang, Juli 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Pertanyaan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Songket Silungkang.....	6
B. Preferensi	7
C. Kepuasan Pelanggan.....	8
D. Kualitas Produk.....	9
E. Analisis Konjoin.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Jenis dan Sumber Data.....	24
C. Populasi dan Sampel.....	24
D. Variabel Penelitian	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Instrumen Penelitian	31
G. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
1. Deskripsi Data	34
2. Hasil Analisis	35

a. Nilai Utilitas Level Tertinggi Masing-Masing Atribut	35
b. Kombinasi Level yang Paling Disukai dan Kurang Disukai Pelanggan	39
c. Tingkat Kepentingan Atribut.....	39
B. Pembahasan.....	40
BAB V PENUTUP	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pendekatan Berpasangan	14
2. Tabel ANOVA Signifikansi Regresi Berganda	19
3. Atribut Kualitas Produk dan Levelnya	26
4. Kombinasi Awal Level dari Atribut Kualitas Produk	26
5. Kombinasi Level dari Atribut Kualitas Produk	27
6. Pengkodean Data untuk Regresi	29
7. Jumlah Responden yang Meranking	34
8. Nilai <i>Utility</i> Level.....	37
9. Hasil R^2	38
10. Tingkat Kepentingan Atribut	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	46
2. Validasi Kuesioner Awal.....	48
3. Validasi Kuesioner	50
4. Tabulasi Data Penelitian.....	51
5. Pengkodean Data untuk Regresi	53
6. Output SPSS	54
7. Hasil Perhitungan.....	55

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan pokok manusia selain pangan adalah sandang atau yang biasa dikenal dengan pakaian. Pakaian adalah bahan tekstil dan serat yang digunakan sebagai penutup tubuh. Setiap orang membutuhkan pakaian untuk memperindah tampilan secara visual. Seiring dengan perkembangan zaman, semakin banyak pilihan dalam memilih pakaian yang dapat dipakai. Setiap orang memiliki pandangan yang beragam terhadap pakaian, baik itu laki-laki maupun perempuan. Produk pakaian yang menjadi pilihan diantaranya adalah songket, tenun, sutera, dan sebagainya.

Songket adalah jenis kain tenunan tradisional Melayu dan Minangkabau di Indonesia, Malaysia, dan Brunei. Songket digolongkan dalam keluarga tenunan brokat. Songket ditenun dengan tangan dengan benang emas dan perak dan pada umumnya dikenakan pada acara-acara resmi. Benang logam metalik yang tertenen berlatar kain menimbulkan efek kemilau cemerlang.

Songket merupakan produk unggulan dari hasil karya masyarakat Silungkang. Kualitas dari songket Silungkang itu sendiri beragam tergantung motif dan bahan-bahan utama yang digunakan dalam membuat songket. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pada tanggal 11 Maret 2016, diperoleh beberapa motif dari songket Silungkang diantaranya pucuk rabuang, sirangkak, bintang-bintang, tampuak manggih, buruang dalam rimbo, anggur,

tulip, twin roses, burung pipit, cemara, dan sebagainya. Hal-hal inilah yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih songket Silungkang berdasarkan kualitasnya. Selain dari motif, benang macau yang digunakan juga menjadi pertimbangan dalam memilih songket, diantaranya benang macau emas dan perak. Meskipun ada beberapa yang membuat motif songket dengan benang macau tembaga, namun benang ini masih jarang digunakan.

Kebanyakan masyarakat memiliki kesukaan dan pilihan yang berbeda-beda sehingga menjadi kritis dalam memilih pakaian, baik itu dalam segi model, warna, motif, maupun kualitas. Hal ini dapat mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih suatu produk. Seiring dengan berjalannya waktu, terkadang kualitas songket menurun dan meningkat tergantung kualitas bahan utama yang digunakan, sehingga mempengaruhi respon pelanggan terhadap perubahan kualitas produk tersebut.

Pelanggan akan lebih berhati-hati demi mendapatkan hasil yang sesuai dengan keinginan dalam memilih suatu produk. Kualitas dari produk yang dihasilkan merupakan target utama pelanggan dalam memutuskan suatu produk yang akan dipilih. Semakin baik kualitas dari suatu produk, maka akan semakin banyak pula pelanggan yang akan memilih produk tersebut. Akan tetapi, pelanggan juga mempertimbangkan warna dalam memilih produk tersebut, sehingga banyak pelanggan yang memilih produk dengan warna yang lebih menarik untuk dibeli dan digunakan.

Menurut Garvin yang diterjemahkan oleh Nasution (2001: 17), terdapat delapan dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pada

produk diantaranya *performance* (performa), *feature* (keistimewaan), *reliability* (keandalan), *conformance* (konfirmasi), *durability* (daya tahan), *service ability* (kemampuan pelayanan), *aesthetics* (estetika), dan *perception* (persepsi). Dimensi-dimensi inilah yang menjadi atribut penentu bagi pelanggan dalam memilih produk dengan kualitas tertentu.

Beberapa motif songket Silungkang yang paling banyak diminati yaitu motif pucuk rabuang, anggur, dan sirangkak dengan beberapa pilihan warna yang menarik. Dibutuhkan suatu strategi untuk mengetahui respon pelanggan terhadap produk songket Silungkang ini. Salah satu metode yang dapat mendukung hal tersebut adalah analisis konjoin.

Analisis ini cocok untuk membantu strategi pemasaran suatu produk, dimana dapat diketahui kombinasi atribut dari suatu produk mana yang akan menjadi pilihan pelanggan. Manfaat yang dapat diambil dari penggunaan analisis konjoin ini adalah produsen dapat mencari solusi dalam merancang atau mengembangkan suatu produk berdasarkan respon pelanggan, karena konsumen memiliki preferensi tertentu terhadap suatu produk.

Seperti diketahui bahwa, produk tidak saja terdiri dari komponen-komponen fisik penyusunnya, namun lebih merupakan kumpulan dari berbagai atribut yang sering menjadi faktor penentu bagi konsumen dalam memilih produk. Atribut dapat meliputi kualitas, kuantitas, motif, dan sebagainya. Penggunaan analisis konjoin sangat membantu penelitian dalam pemasaran terutama untuk penting tidaknya suatu atribut dalam suatu produk atau jasa. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam hal ini metode analisis konjoin diterapkan dalam membantu

strategi pemasaran produk songket Silungkang, sehingga dilakukan penelitian terhadap permasalahan ini dengan judul **“Preferensi Pelanggan terhadap Kualitas Produk Songket Silungkang Menggunakan Analisis Konjoin (Studi Kasus Arena Songket INJ Silungkang Kota Sawahlunto)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana respon pelanggan terhadap kombinasi atribut yang berkaitan dengan kualitas produk songket Silungkang menggunakan analisis konjoin?”.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berapa nilai utilitas level tertinggi masing-masing atribut dari kualitas produk Songket Silungkang?
2. Kombinasi level apa yang paling disukai dan kurang disukai pelanggan dalam membeli produk Songket Silungkang?
3. Atribut apa yang paling penting bagi pelanggan dari kualitas produk Songket Silungkang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, dapat diidentifikasi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menentukan nilai utilitas level tertinggi masing-masing atribut dari kualitas produk Songket Silungkang.
2. Menentukan kombinasi level yang paling disukai dan kurang disukai pelanggan dalam membeli produk Songket Silungkang.
3. Menentukan atribut yang paling penting bagi pelanggan dari kualitas produk Songket Silungkang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat-manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran dan pengetahuan bagi peneliti dan pembaca mengenai penggunaan analisis konjoin dalam menentukan preferensi pelanggan.
2. Gambaran yang diberikan diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak terkait untuk menentukan strategi pemasaran dalam memasarkan suatu produk yang disukai pelanggan.
3. Sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan dan memperluas cakupan penelitian.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai utilitas level tertinggi pada atribut benang adalah emas sebesar 1,1665, dan pada atribut bahan utama nilai utilitas tertinggi adalah katun campur viscos rayon dengan nilai 1,61133, sedangkan pada atribut motif nilai utilitas tertinggi adalah motif anggur dengan nilai 2,5.
2. Kombinasi level yang paling disukai pelanggan Songket Silungkang adalah kombinasi dari benang emas, dengan bahan utama katun campur viscos rayon, dan motif anggur. Sedangkan kombinasi level yang kurang disukai adalah kombinasi dari benang perak dengan bahan utama sutra 100%, dan motif sirangkak.
3. Atribut yang paling penting bagi pelanggan dari kualitas produk Songket Silungkang adalah motif songket dengan tingkat kepentingan relatif sebesar 50,54%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dapat dipakai sebagai bahan acuan bagi Arena Songket INJ Silungkang dalam meningkatkan kualitas produk songket Silungkang serta memberikan kreativitas dan inovasi terbaru agar dapat memenuhi preferensi pelanggan terhadap kualitas produk Songket Silungkang.

2. Agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis konjoin dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling*. Yogyakarta: LKiS.
- Malhotra, Naresh K. 2007. *Marketing Research*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Mattjik, Ahmad Ansori dan I Made Sumertajaya. 2011. *Sidik Peubah Ganda dengan Menggunakan SAS*. Bogor: IPB Press.
- Montgomery, Douglas. 2006. *Introduction to Linear Regression Analysis*. New York: A Wiley Interscience Publication.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga, Jakarta: Balai Pustaka.
- Said, Nawir. 2007. *Songket Silungkang*. Jakarta: Citra Kreasindo.
- Sembiring, R.K. 1995. *Analisis Regresi*. Bandung: ITB.
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. 2004. *Analisis Multivariat, Arti dan Interpretasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Taher, Munir. 2013. *Sejarah Pertenunan Silungkang*. <https://munirtaher.wordpress.com/2013/01/29/sejarah-pertenunan-silungkang/>. (diakses tanggal 25 Juli 2016)
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.