

ABSTRAK

Angel, NIM 4192530006 (2025). Implementasi Metode *Principal Component Analysis* (PCA) dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan KFC Gajah Mada Medan.

Kunci untuk mengevaluasi kinerja perusahaan di bidang jasa ialah kepuasan pelanggan, terutama di sektor makanan cepat saji. Melalui *Principal Component Analysis* (PCA), studi ini bertujuan untuk menentukan dan mengkaji faktor-faktor penentu utama kepuasan pelanggan di KFC Gajah Mada Medan. Studi ini memakai metodologi kuantitatif, dengan mengumpulkan data primer dari pelanggan yang sudah dipilih sebelumnya melalui kuesioner. Adapun kriteria pelanggan yang menjadi responden yakni sudah pernah membeli minimal sebanyak dua kali dan sudah pernah makan di tempat (*dine in*). Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis memakai *software* RStudio untuk menemukan faktor utama yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa ditemukan satu faktor utama yang memuat beberapa variabel signifikan, yakni *conformance*, *tangibles*, *perceived quality*, *design*, dan *responsiveness*. Faktor ini memiliki nilai *factor loading* tertinggi sebesar 0,8684 dimana angka tersebut cukup tinggi mendekati angka 1 yang berarti variabel tersebut sangat berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, dan merupakan penyumbang utama dalam faktor yang paling memengaruhi kepuasan. Adapun nilai kontribusi varians yang diperoleh sebesar 22.57% menunjukkan bahwa faktor ini cukup signifikan dalam menjelaskan kepuasan pelanggan, meskipun ada faktor-faktor lain yang juga berperan.

Kata Kunci: *Principal Component Analysis*, Kepuasan Pelanggan, RStudio

ABSTRACT

Angel, NIM 4192530006 (2025). Implementation of *Principal Component Analysis* (PCA) Method in Improving Customer Satisfaction of KFC Gajah Mada Medan.

The key to evaluating the performance of service companies is customer satisfaction, especially in the fast food sector. Through Principal Component Analysis (PCA), this study aims to determine and assess the main determinants of customer satisfaction at KFC Gajah Mada Medan. This study uses quantitative methodology, by collecting primary data from pre-selected customers through questionnaires. The criteria for customers who become respondents are that they have bought at least twice and have eaten on the spot (dine in). The collected data is then processed and analyzed using RStudio software to find the main factors that contribute most to customer satisfaction. The results of the analysis showed that there was one main factor that contained several significant variables, namely conformance, tangibles, perceived quality, design, and responsiveness. This factor has the highest factor loading value of 0.8684, which is quite high close to 1, meaning that this variable is closely related to customer satisfaction and is the main contributor to the factor that most influences satisfaction. The variance contribution value obtained is 22.57%, indicating that this factor is quite significant in explaining customer satisfaction, even though there are other factors that also play a role.

Keywords: *Principal Component Analysis*, Customer Satisfaction, RStudio