

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu kegiatan yang seharusnya dilakukan secara berkala untuk mengetahui beberapa tingkat pelayanan yang diberikan. kemampuan suatu perusahaan dalam memperoleh dan mengelola informasi pelanggan adalah kunci untuk mempertahankan keunggulan kompetitif, tetapi mengelola hubungan pelanggan sulit dilakukan karena pelanggan, baik sebagai individu atau dalam kelompok, memiliki preferensi dan harapan yang berbeda.

Saat ini banyak *Coffee shop* di daerah Rembang yang menawarkan pelayanan dan penyajian yang baik dan menarik untuk menarik pelanggan sehingga membuat persaingan diantara *Coffee shop* semakin tinggi. Oleh sebab itu diperlukan strategi pemasaran yang tepat dapat mempertahankan pelanggan agar mampu bertahan di bisnis ini. Salah satu strategi pemasaran yang tepat untuk bertahan dari persaingan tinggi dalam dunia usaha *Coffee shop* saat ini adalah dengan mempertahankan kepuasan pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan di Permak Kopi sering luput dari pantauan sehingga pemilik tidak mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak puas saat berkunjung di Permak Kopi. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan strategi pemasaran berbasis informasi agar dapat mengambil keputusan yang responsive secara terus menerus (Dan et al., 2020).

Untuk mendapatkan solusi yang lebih efisien terhadap kepuasan pelanggan Permak Kopi, salah satu algoritma dari Data Mining yang dapat diterapkan adalah Algoritma C4.5. Algoritma C4.5 adalah salah satu Algoritma induksi pohon keputusan, yaitu ID3 (Iterative Dichotomiser 3) ID3 dikembangkan oleh J. Ross Quinlan. Dalam prosedur Algoritma ID3, input berupa sampel training, label training, dan atribut. Algoritma C4.5 merupakan pengembangan dari ID3. Pohon dibangun dengan cara membagi data secara rekursif hingga tiap bagian terdiri dari data yang berasal dari kelas yang sama. Bentuk pemecahan (split) yang digunakan untuk membagi data tergantung dari jenis atribut yang digunakan dalam split. Algoritma C4.5 dapat menangani data numerik (kontinyu) dan diskrit (Alkhairi &

Situmorang, 2022). Pada penelitian yang dilakukan oleh (Sundari et al., 2023) Algoritma C4.5 dapat digunakan pada kasus tingkat kepuasan pelanggan dengan tingkat akurasi 96,67%. Dari hasil analisis diharapkan dapat diterapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu keputusan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Dengan menggunakan metode Algoritma C4.5, penelitian ini diharapkan mampu mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta mengetahui bidang apa yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan dari pelanggan, serta untuk membantu pemilik usaha Permak Kopi dalam menganalisa dan mengevaluasi kinerja karyawan sehingga bisa dijadikan model bahan pengambilan keputusan di masa yang akan datang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas terdapat beberapa masalah yang timbul dan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana cara untuk mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Coffee shop*?
2. Bagaimana cara untuk menganalisa kepuasan pelanggan dengan pengolahan klasifikasi data mining?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar tidak meluas dan keluar dari pokok permasalahan, penulis tugas akhir ini merasa perlu memberikan batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Dataset yang penulis analisa ini difokuskan pada data kuesioner yang dibagikan responden pelanggan *Coffee shop*.
2. Dataset yang penulis analisa ini difokuskan untuk kepuasan pelanggan dengan parameter yang digunakan meliputi (1) *Product*, (2) *Price*, (3) *Place* (4) *Promotion* dan (5) *Service*.

## **1.4 Tujuan**

Berdasarkan uraian latar belakang, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Coffee shop*.

2. Untuk menganalisa kepuasan pelanggan dengan pengolahan klasifikasi data mining.

### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis sesuai penelitian yang dilakukan antara lain:

1. Bagi Penulis.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis sebagai penerapan ilmu yang telah dipelajari dalam perkuliahan.

2. Bagi Mitra.

Mitra dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang sedang berjalan ataupun yang akan berjalan dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pelanggan.



# UNUGIRI