

ABSTRAK

Analisis kepuasan pelanggan terhadap restoran cepat saji pada salah satu restoran cepat saji yaitu KFC di kota Medan merupakan hal yang menarik yang penulis ingin lakukan. Restoran ini memiliki sangat banyak cabang. Kota Medan yang terdiri atas 21 kecamatan setidaknya terdapat 1 (satu) KFC. Dengan banyaknya restoran ini, maka beragam penilaian yang diutarakan oleh pihak pelanggan. Dikarenakan terdapat sedikit perbedaan antara satu dengan lainnya. jika soal rasa pasti akan satu suara oleh konsumennya, tetapi tidak pada harga, fasilitas dan pelayanannya. Walaupun demikian, terdapat juga konsumen yang menyatakan rasa kurang enak pada salah satu cabangnya. Data penelitian yang diambil sebanyak 100 konsumen acak dari berbeda lokasi. Metode yang dipakai untuk menganalisis kepuasan pelanggan adalah algoritma c4.5. Hasil yang didapat adalah analisis kepuasan pelanggan yang paling tinggi memang pada rasa sebesar 64%. Bila rasanya enak maka pelanggan akan merasa sangat puas. Bila terdapat rasa tidak enak, maka pelanggan mempertimbangkan hal lain untuk mereka merasa puas terhadap restoran cepat saji tersebut.

Kata kunci: Data Mining, Algoritma C4.5, Kepuasan pelanggan, Restoran cepat saji.

ABSTRACT

Analysis of customer satisfaction with fast food restaurants at one of the fast food restaurants, namely KFC in the city of Medan, is an interesting thing that the author wants to do. This restaurant has many branches. The city of Medan which consists of 21 sub-districts has at least 1 (one) KFC. With so many restaurants, there are various ratings expressed by the customer. Because there are slight differences between one another. when it comes to taste, there will be one voice for the consumers, but not on the price, facilities and services. However, there are also consumers who state that the taste is not good at one of the branches. Research data taken as many as 100 random consumers from different locations. The method used to analyze customer satisfaction is the c4.5 algorithm. The results obtained are the analysis of customer satisfaction which is the highest in taste at 64%. If it tastes good then the customer will feel very satisfied. If there is a bad taste, then the customer considers other things to make them feel satisfied with the fast food restaurant.

Keywords: data mining ,C4.5 Algorithm, Customer satisfaction, Fast food restaurant.