

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, serta merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan konsumen. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini tidak diperhatikan maka dapat menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

Perusahaan dalam penulisan ini adalah restoran cepat saji, restoran cepat saji merupakan tempat atau bangunan yang memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada konsumen yang penyediaannya secara singkat. Di Indonesia makanan cepat saji dikenal dengan *Fast Food* dan *Junk Food*. *Fast food* merupakan makanan yang penyajiannya secara cepat sedangkan *junk food* merupakan makanan rendah nutrisi serta tidak semua *fast food* merupakan *junk food*. Kehadiran makanan cepat saji di Indonesia membawa variasi selera dan juga pola makan baru bagi masyarakat Indonesia terutama pada remaja. Selain itu, teknologi saat ini berkembang dengan pesat dimana masyarakat bisa memesan makanan serba cepat dan mudah.

Dalam korelasinya penulis mengaplikasikan data Mining dalam penelitian ini, data Mining data mining adalah proses untuk mendapatkan informasi yang berguna dari basis data yang besar dan perlu diekstraksi agar menjadi informasi baru dan dapat membantu dalam pengambilan keputusan [1]. Ada beberapa metode serta algoritma data mining yang digunakan untuk mengekstrak informasi antara lain: metode klasifikasi, metode asosiasi, metode clustering, metode prediksi, dan metode estimasi.

Algoritma C4.5 adalah salah satu algoritma dari metode klasifikasi algoritma C4.5 adalah algoritma yang digunakan untuk membuat pohon keputusan. Pohon keputusan merupakan metode klasifikasi dan prediksi yang sangat kuat dan terkenal. Metode pohon keputusan mengubah fakta yang sangat besar menjadi pohon keputusan yang merepresentasikan aturan. Aturan dapat dengan mudah dipahami dengan bahasa alami.

Dalam penulisan karya tulis ini penulis menggunakan Algoritma C4.5 karena dengan pembahasan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran nantinya akan diambil beberapa faktor pengaruh tingkat kepuasan antara lain harga, kenyamanan, pelayanan, strategis tempat dan kebersihan.

Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa salah satu hal penting yang harus dimiliki oleh suatu organisasi adalah Sumber Daya Manusia (SDM). *Security Services* merupakan salah satu posisi dan bagian dari suatu perusahaan yang ditempati oleh pegawai atau karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menghitung kinerja pegawai bagian *security services* berdasarkan kriteria penilaian kinerja yang digunakan oleh perusahaan. Hasil dari penilaian kinerja tersebut dapat menjadi panduan perusahaan dalam menentukan

reward pegawai yang dapat berupa promosi ke posisi yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan [2].

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bengkel Zul Keluarga Jaya Pematangsiantar yang ditinjau dari aspek Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Asuransi), Emphaty (Empati), Tangibles (Bentuk Nyata) pada konsumen bengkel tersebut. Setelah dilakukan perhitungan secara manual, maka dilakukan pembuktian dengan menggunakan software RapidMiner. Pengujian yang dilakukan dengan software RapidMiner dengan menggunakan apply model persentase performance. Dari hasil perhitungan dengan algoritma tersebut dihasilkan dua belas (12) aturan rule keputusan dari target yang ingin dicapai yaitu enam (6) keputusan Puas dan enam (6) keputusan Tidak Puas, dan dari hasil pengujian dengan software RapidMiner menghasilkan tingkat akurasi 94,00 % [3].

Penilaian yang efektif tentu di perlukan agar hasil yang diperoleh lebih baik dan tepat. Untuk itu pada penelitian ini, penulis mencoba untuk menggunakan metode Operational Competitiveness Rating Analysis (OCRA) dan Rank Order Centroid (ROC) dalam melakukan penilaian [4].

.Adapun teknik yang digunakan dalam hal ini adalah Algoritma FP-Growth. FP-Growth adalah salah satu alternatif algoritma yang dapat digunakan untuk menentukan himpunan data yang paling sering muncul (frequent item set) dalam sekumpulan data. Algoritma FP-Growth merupakan pengembangan dari algoritma Apriori. Sedangkan di dalam algoritma FP-Growth tidak dilakukan generate candidate karena FP-Growth menggunakan konsep pembangunan tree dalam pencarian frequent itemset. Beberapa variabel penelitian yang sering dipertimbangkan oleh perguruan tinggi khususnya bagian marketing dalam menentukan sasaran promosinya, Yaitu Pendidikan Terakhir, Alamat Rumah, Jurusan, Pilihan Prodi. Hasil penelitian ini adalah berupa suatu perangkat lunak dengan mengimplementasikan algoritma FP-Growth yang menggunakan konsep pembangunan FP-Tree dalam mencari Frequent Itemset [5]. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis mengangkat judul **“Analisis Kepuasan Terhadap Restoran Cepat Saji Dengan Menggunakan Metode C4.5 di Kota Medan”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dapat disimpulkan bahwa rumusan permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara Analisis kepuasan terhadap restoran cepat saji dengan menggunakan metode C4.5 di Kota Medan terutama restoran KFC.
2. Bagaimana hasil analisa metode C4.5 dalam kepuasan terhadap restoran cepat saji dengan menggunakan metode tersebut di Kota Medan.

3. Menentukan akurasi algoritma C4.5 untuk analisa kepuasan pelanggan terhadap restoran cepat saji di Medan.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan pada penelitian ini lebih terarah, maka masalah yang akan dibahas dibatasi pada :

1. Dataset yang penulis analisa ini difokuskan pada data kuisisioner yang dibagikan kepada 1000 responden pelanggan restoran cepat saji di Medan pada bulan Desember 2021 – Februari 2022.
2. Hanya mengambil restoran cepat saji di medan yaitu Kentucky Fried Chicken (KFC).
3. Untuk mengetahui analisa cara kerja sistem informasi ini, penulis memakai metode algoritma C4.5
4. Area cakupan penelitian data kuisisioner yang digunakan sekitar wilayah Medan.
5. Membatasi pokok permasalahan hanya harga, pelayanan, rasa, fasilitas dan tingkat kepuasan yang Terhadap kepuasan pelanggan melalui pendekatan data mining menggunakan algoritma C4.5.

1.4 Tujuan Masalah

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian tersebut adalah:

1. Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap restoran cepat saji di medan terutama restoran KFC menggunakan algoritma C4.5.
2. Mengetahui akurasi algoritma C4.5 untuk analisa kepuasan pelanggan terhadap restoran cepat saji di medan.
3. Meningkatkan akses informasi dari mana saja dan kapan saja secara cepat dan mudah.
4. Mengetahui tingkat kepuasan terhadap mutu kualitas pelayanan restoran cepat saji di kota medan terutama KFC.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

Adapun manfaat bagi peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan mampu menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah kedalam praktik nyata.
2. Dapat mengevaluasi pelayanan restoran cepat saji di kota medan.

1.5.2 Manfaat Bagi Masyarakat

Adapun manfaat bagi masyarakat tersebut adalah:

1. Hasil analisis kepuasan terhadap restoran cepat saji di medan dapat dijadikan acuan atau informasi terhadap masyarakat.
2. Memberikan informasi tentang kepuasan terhadap restoran cepat saji terhadap masyarakat khususnya di kota medan.

1.5.3 Manfaat Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat bagi mahasiswa tersebut adalah:

1. Diharapkan dapat menjadi referensi mahasiswa Universitas Prima Indonesia , khususnya jurusan sistem informasi dalam mencari informasi tentang kepuasan terhadap restoran cepat saji terhadap masyarakat khususnya di kota medan .
2. Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.4 Manfaat Bagi Restoran Cepat Saji di Medan

Adapun manfaat bagi restoran cepat saji di kota Medan adalah:

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi seluruh restoran cepat saji di Medan dengan mempertimbangkan kepuasan dari masyarakat dengan faktor-faktor yang di jelaskan oleh penulis.
2. Mampu memberikan *insight* baik bagi seluruh restoran cepat saji terutama KFC di Medan agar mendongkrak kreatifitas untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.