

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Medan adalah kota yang banyak dikunjungi wisatawan lokal maupun mancanegara dengan tujuan beragam seperti berwisata alam, dan wisata kuliner. Medan pun merupakan kota padat penduduk dengan golongan yang berbeda-beda, dari anak kecil hingga dewasa dan memiliki pekerjaan yang beragam seperti pelajar atau mahasiswa, wiraswasta, PNS, seniman, karyawan kantor dan lainnya. Padatnya penduduk dan banyaknya wisatawan, pengusaha-pengusaha dibidang apapun tertarik untuk membuka lahan bisnis di kota ini tidak terkecuali dalam bisnis kuliner. Masyarakat semakin tertarik dengan kuliner yang sedang populer yang berada di Medan yaitu kuliner *ice cream*. Es krim merupakan produk makanan yang memiliki kandungan lemak dan protein susu. Es krim dibuat dengan cara memanaskan kemudian membekukan emulsi lemak, padatan susu dan gula (pemanis) dengan atau tanpa zat lain.[1]

Bisnis adalah suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya, untuk mendapatkan laba.[2] *Ice cream* salah satu bisnis kuliner yang banyak di kota Medan. Hal ini membuat persaingan yang sangat kuat antar pengusaha untuk membuat brand *ice cream* dikenal masyarakat luas, membuat produk *ice cream* yang memiliki keunggulan dalam rasa, tempat, serta promosi dengan cara menarik agar pelanggan mendatangi serta membeli produk. *Ice cream* adalah jenis produk makanan beku yang terbuat dari krim susu, gula dengan atau tanpa penambahan zat pembentuk aroma dan mengandung antara 8-14 % lemak susu. [3]

Ice cream merupakan minuman hasil olahan yang terbuat dari susu sapi segar dan susu skim yang telah mengalami proses pembekuan.[4] *Ice cream* pun mempunyai banyak rasa seperti buah-buahan, biskuit oreo, green tea, dan lainnya. Dengan tekstur semi padat dan dingin serta rasa yang beragam membuat *ice cream* digemari semua orang, baik dari anak-anak hingga orang dewasa menyukai *ice cream*. Banyaknya kalangan yang menggemari *ice cream* dapat kita lihat dari beragam *gerai ice cream* yang berkembang di Medan. Salah satunya adalah *ice cream mixue*

Mixue adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri makanan dan minuman. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada pelanggan, *Mixue* selalu

berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu, *Mixue* perlu menganalisa tingkat kepuasan pelanggan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan adalah *naïve bayes classifier*. Metode ini merupakan salah satu teknik data mining yang dapat digunakan untuk mengklasifikasikan data berdasarkan probabilitas. Dengan menggunakan *naïve bayes classifier*. [5] *Mixue* dapat mengetahui data pelanggan dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penerapan data mining dengan metode *naïve bayes classifier* untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada *Mixue* sangat relevan dalam industri saat ini. Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan perlu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan menggunakan teknik data mining, perusahaan dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dan strategis dalam mengembangkan bisnis. Selain itu, analisis kepuasan pelanggan juga dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan. Data mining adalah suatu metode pengolahan data untuk menemukan pola yang tersembunyi dari data tersebut, metode data mining dapat digunakan untuk mengambil keputusan di masa depan. [6]

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Penerapan Data Mining dengan Metode *Naïve Bayes Classifier* untuk menganalisa Tingkat Kepuasan Pelanggan pada *Ice Cream Mixue*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah disampaikan, maka perlu dirumuskan suatu masalah yang akan dipecahkan/diselesaikan pada penelitian ini.

1. Bagaimana memprediksi kepuasan pelanggan pada *mixue* dengan metode *naïve bayes* ?
2. Bagaimana menerapkan data mining menggunakan metode *naive bayes* untuk mengklasifikasikan dan menghasilkan tingkat akurasi yang tinggi?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan maksud dan tujuan dari skripsi ini, maka penulis membatasi pokok permasalahan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan acuan data mining algoritma *naïve bayes*. Penulis menyebar kuesioner kepada 500 responden pelanggan *Mixue* Medan

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengeluarkan kebijakan terutama yang berkaitan dengan upaya peningkatan tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan (*Customer Satisfaction*).

1.4.2 Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang berharga dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah, khususnya dibidang pemasaran ke dalam dunia praktek sebenarnya.

1.4.3 Bagi Pihak Lain

Dapat memberikan masukan dan saran yang berarti bagi *ice cream Mixue* dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan pada *Mixue* Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan membawa manfaat bagi penulis dan juga pembaca, dan manfaatnya adalah sebagai berikut

1. Manfaat Teoritis.

Dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan teknologi, khususnya yang terkait dengan Data Mining dan metode *naïve bayes*.

2. Manfaat Praktisi.

Dapat memberikan masukan dan saran yang berarti bagi *mixue* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada *mixue*.