

ABSTRAK

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. Penelitian ini menggunakan metode yang bersifat kuantitatif karena sumber data yang digunakan sangat jelas. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Kemudian objek penelitian ini adalah kepuasan pelanggan mixue yang di nilai secara objektif berdasarkan dengan dataset. Metode yang digunakan adalah naïve bayes classifier yang dapat diterapkan untuk memprediksi tingkat kepuasan pelanggan pada ice cream mixue. Metode yang digunakan adalah Algoritma Naïve Bayes Classifier dengan hasil rapidminer terdapat 356 pelanggan yang menjawab hasil kuesioner puas, dan 64 pelanggan yang menjawab hasil kuesioner netral pada pelanggan yang puas dan 81 pelanggan yang menjawab hasil kuesioner tidak puas pada pelanggan yang merasa tidak puas atau tidak setuju. Algoritma Naïve Bayes dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepuasan pelanggan pada Ice Cream Mixue dengan 15 pertanyaan yang di lampirkan pada kuesioner untuk pelanggan mixue maka terdapat 500 hasil kuesioner yang sudah dijawab pelanggan mixue hasil pengujian menggunakan rapidminer, Berdasarkan hasil rapidminer terdapat 356 pelanggan yang menjawab hasil kuesioner puas, dan 64 pelanggan yang menjawab hasil kuesioner netral pada pelanggan yang puas dan 81 pelanggan yang menjawab hasil kuesioner tidak puas pada pelanggan yang merasa tidak puas atau tidak setuju.

Kata Kunci: Teorema Bayes Survei dan Kuesioner Algoritma Kepuasan Pribadi Minuman

ABSTRACT

Mixue is a company engaged in the food and beverage industry. As a customer-oriented company, Mixue always strives to provide the best service to its customers. Therefore, Mixue needs to analyze the level of customer satisfaction to find out the extent of customer satisfaction with the products and services provided. This research uses quantitative methods because the data sources used are very clear. Research methods are basically a scientific way to obtain data with specific purposes and uses. Then the object of this research is mixue customer satisfaction which is assessed objectively based on the dataset. The method used is the naïve bayes classifier which can be applied to predict the level of customer satisfaction in mixue ice cream. The method used is the Naïve Bayes Classifier Algorithm with rapidminer results there are 356 Customers who answered the results of the questionnaire were satisfied, and 64 customers who answered the results of the neutral questionnaire in satisfied customers and 81 customers who answered the results of the questionnaire were dissatisfied with customers who felt dissatisfied or disagreed. The Naïve Bayes algorithm can be used to predict the level of customer satisfaction on Mixue Ice Cream with 15 questions attached to the questionnaire for mixue customers, there are 500 questionnaire results that have been answered by mixue customers test results using rapidminer, Based on the rapidminer results there are 356 customers who answered the results of the satisfied questionnaire, and 64 customers who answered the results of the neutral questionnaire on satisfied customers and 81 customers who answered the results Dissatisfied questionnaires on dissatisfied or disapproved customers.

Keywords : Bayes Theorem Surveys and Questionnaires Personal Satisfaction Beverages