

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan, terhadap platform e-commerce. E-commerce adalah sebuah platform yang dapat melakukan beragam jenis pembayaran dan pembelian secara online dari smartphone. Penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik survey yaitu dengan penyebaran kuesioner. Data yang digunakan menggunakan data primer berupa kuesioner yang diperoleh melalui google form. Pengambilan sampel menggunakan teknik Convenience Sampling sehingga diperoleh sampel penelitian sebanyak 1001 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode K-Nearest Neighbor (K-NN), Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap e-commerce baik secara parsial. berdasarkan pelatihan dan perhitungan pengolahan data model K-NN didapatkan dua e-commerce terbaik sesuai dengan penilaian responden yaitu Shopee dan TokoPedia, dengan persentase Shopee 82.98% dari 779 jumlah responden dan TokoPedia 80.30% dari 133 jumlah responden.

Kata kunci: E-Commerce,KNN,EDA,Pyhton

ABSTRACT

This study aims to determine customer satisfaction, towards e-commerce platforms. E-commerce is a platform that can make various types of payments and purchases online from a smartphone. This research is a quantitative approach using survey techniques, namely by distributing questionnaires. The data used uses primary data in the form of a questionnaire obtained through google form. Sampling using Convenience Sampling technique so that a research sample of 1001 respondents was obtained. Data processing in this study using the K-Nearest Neighbor (K-NN) method, the results showed that customer satisfaction had a significant effect on e-commerce both partially. based on training and data processing calculations of the K-NN model, the two best e-commerce were obtained according to the respondents' assessment, namely Shopee and TokoPedia, with a percentage of Shopee 82.98% of 779 total respondents and TokoPedia 80.30% of 133 total respondents.

Keywords: E-Commerce, KNN, EDA, Python
