

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam bisnis kuliner tidak hanya mengedepankan aspek produk makanan dan minuman yang disajikan, tetapi juga proses dari cara menyajikan makanan dan minuman hingga proses pelayanan juga ikut memberikan kontribusi terciptanya kepuasan pelanggan. Yang dapat dilakukan untuk meraih kemajuan dalam bidang kuliner harus memfokuskan ke konsumen. Salah satunya dengan memberikan sebuah pengalaman terbaik untuk konsumen yang nantinya dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Pengertian kepuasan konsumen sendiri adalah perasaan sebuah konsumen tentang produk makanan dan minuman yang telah dibeli konsumen..

Seorang konsumen mengalami beberapa tingkat kepuasan, yaitu bila makanan yang telah dibeli sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan, maka konsumen akan merasa puas dan mengonsumsi kembali produk tersebut.. Tetapi jika terjadi sebaliknya yaitu seperti produk sesuai dengan ekspektasi maka konsumen akan merasa tidak puas.

Restoran Nasi Campur Kencana merupakan salah satu restoran yang menjual produk kuliner. Dimana restoran ini setiap harinya harus memenuhi kebutuhan konsumen seperti harapan konsumen agar menimbulkan kepuasan bagi setiap konsumennya. Melihat latar belakang diatas maka peneliti membuat penelitian dengan judul “Analisa kepuasan konsumen menggunakan klasifikasi *decision tree* di restoran nasi campur kencana semarang”

Decisson tree yaitu sebuah diagram aliran yang sama dengan tree, dimana tiap internal node menotasikan variabel yang diuji, setiap cabang mepresentasikan output dari atribut tersebut dan leaf node dipresentasikan dalam class tertentu atau distribusi dari kelas-kelas Han & Kamber (1001),.

1.2 Rumusan Masalah

Didapat dari latar belakang, maka perumusan masalah sebagai Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kepuasan pelanggan dan mengetahui berapa akurasi untuk memprediksi kepuasan pelanggan menggunakan klasifikasi decision tree?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk penerapan data mining menggunakan metode klasifikasi decision tree pada kepuasan konsumen di Nasi Campur Kencana Semarang.

- a) Mengerti kualitas yang baik dalam pelayanan paling berpengaruh terhadap layanan yang diberi pada perusahaan dengan cara klasifikasi decision tree
- b) Mengetahui tingkat kepuasan konsumen

Manfaat yang diharapkan dari penelitian antara lain:

- a) Bagi Penulis :

Supaya pandangan dalam menganalisis dataset, dan penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Teknologi dan Informasi, Program Studi Sistem Informasi pada Universitas Stikubank Semarang.

- b) Bagi Perusahaan :

Dapat dijadikan sebagai pertimbangan perusahaan dalam penentu produk, harga, tempat dan service dalam peningkatan usaha.

- c) Untuk Pihak Lainnya

Memberikan ilmu pengetahuan kepada pihak lain dan dapat dijadikan referensi kajian dalam bidang penelitian serupa.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu proses dimana untuk memecahkan suatu permasalahan yang logis dan perlunya data untuk mendukung penyelesaian suatu . Penelitian metode dalam ini antara lain :

1.4.1 Perumusan Objek Penelitian

Peneliti menggunakan data dari ulasan google kurang lebih 3 tahun terakhir studi kasus pada Nasi Campur Kencana Semarang dengan alamat Jalan Tentara Pelajar No 58a Semarang.

Data penerapan dalam penelitian yaitu data primer yang didapatkan dari data ulasan konsumen di google dan data sekunder yang diperoleh dari literatur, buku dan artikel yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti sebagai pelengkap referensi untuk penyusunan penelitian.

1.4.2 Metode mengumpulkan data

1. Wawancara

Metode pengumpulan yang diterapkan selain dengan metode pengumpulan data melalui google ulasan juga dengan cara tanya jawab kepada konsumen untuk memperoleh data tentang informasi tersebut.

2. Studi Pustaka.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data kepuasan konsumen sesuai dengan kebutuhan.

1.4.3 Metode Analisis

Melakukan analisis pada data komentar konsumen terhadap produk ,kualitas,layanan dari pihak restaurant untuk menentukan tingkat loyalitasnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Supaya dapat memahami sistematika penulisan dalam penelitian ini, maka dari itu susunan penulisannya dibuat seperti berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, manfaat serta tujuan, dan metodologi dari penelitian yang akan diterapkan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Mengenai bab tinjauan pustaka menjelaskan daftar dari penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai pembandingan penelitian yang sedang dilakukan yang kemudian menghasilkan kesimpulan terhadap penelitian sebelumnya. Sehingga diharapkan penelitian yang sedang dilakukan dapat lebih berkembang dan menghasilkan penelitian yang lebih baik dari penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode ini berisikan tentang penjelasan mengenai cara kerja sistematis mulai pengumpulan data, hingga tujuan akhir pembentukan model, dengan prosedur dari langkah-langkah Data Mining.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengenai bab ini menghasilkan hasil dan pembahasan berisi penjelasan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan serta pembahasan masalah yang terdapat dalam penelitian tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan hasil murni informasi yang dapat langsung dimanfaatkan bagi studi kasus dalam mengatasi masalah yang sedang dialami.