

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Budaya minum kopi saat ini menjadi sebuah tren di Indonesia, kopi juga banyak dijadikan sebagai minuman wajib orang tua, bahkan juga saat ini anak muda menyukai minuman itu. (Abdhu Setyawan, 2021) Karena hal tersebut, banyak bisnis yang menjamur di Indonesia, seperti anak muda yang mendirikan usaha sendiri berupa coffee shop. *Coffee shop* saat ini pun hadir dalam bentuk yang menarik dan memiliki ciri khas atau identitas yang berbeda antara satu dan lainnya untuk meningkatkan daya saing (Kusuma Wardhani & Dwijayanti, 2021)

Paturupa merupakan *coffee shop* yang berada di Bekasi. Paturupa pun sebuah kedai yang bergerak dalam usaha makanan dan minuman. Banyaknya pesaing bisnis pada usaha minuman yang sama, tentu pemilik *coffee shop* harus melakukan upaya untuk menarik pelanggan serta mempertahankan pelanggan yang ada, karena pelanggan memberikan keuntungan pada usaha *coffee shop* tersebut.

Dengan mempertimbangkan hal itu, tentunya peneliti dan pemilik *coffee shop* ingin mencari tahu kepuasan pelanggan Paturupa, serta meningkatkan layanan yang diperlukan di dalam Paturupa. Oleh karena itu, penggunaan data mining diperlukan dalam penelitian ini.

Teknik data mining menggunakan klasifikasi dalam penelitian ini menggunakan algoritma *Decision Tree*. *Decision Tree* yakni sebuah salah satu metode dalam klasifikasi yang memiliki konsep berupa pembuatan sebuah pohon keputusan yang memiliki beberapa aturan berdasarkan dengan data yang sebelumnya sudah ada. Metode ini cocok untuk memisahkan proses dalam pengambilan sebuah keputusan yang rumit menjadi lebih mudah akhirnya pengambilan sebuah keputusan akan sangat mencerminkan penyelesaiannya dari permasalahan yang ada. (Haudi, 2021)

Fauziah et al., (2020) pernah melakukan penelitian klasifikasi kepuasan pelanggan Indiis Café Pematangsiantar dengan memanfaatkan algoritma *Decision Tree* C4.5. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan penyebaran data kuesioner sebanyak 200 data yang didapatkan dari pelanggan Indiis Café

Pematangsiantar. Hasil yang diperoleh dari dari analisis kepuasan pelanggan ini mendapatkan tingkat akurasi sebesar 98,00% dan aturan yang terbentuk sebanyak 15 aturan keputusan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Fatimah Dwi Puspa Tanjung et al., (2022) melakukan penelitian terhadap kepuasan pelanggan yang berkunjung ke Café Sutomo Square Pematangsiantar. Algoritma yang diterapkan dalam penelitian menggunakan Decision Tree C4.5. Data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel data yang didapatkan dari hasil kuesioner. Hasil yang diperoleh dari model tersebut berupa pembentukan rules sebanyak 13 buah dan tingkat akurasi sebesar 83,33%.

Dengan melihat hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Pemilihan algoritma Decision Tree C4.5 dapat digunakan untuk menentukan aspek yang paling berpengaruh. Pada penelitian ini, untuk menganalisis kepuasan pelanggan Paturupa akan menggunakan algoritma Decision Tree untuk proses klasifikasinya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berlandaskan penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya sebagai berikut:

1. Bagaimana cara melakukan implementasi algoritma *decision tree* terhadap kepuasan pelanggan di Paturupa?
2. Bagaimana performa dari klasifikasi *Decision Tree* terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Paturupa?
3. Variabel apa yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Paturupa?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan algoritma *decision tree* terhadap kepuasan pelanggan di Paturupa
2. Mengetahui performa dari klasifikasi *decision tree* terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Paturupa
3. Mengetahui variabel yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Paturupa

#### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden.
2. Jenis kuesioner yang digunakan yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan rentang nilai setiap butir pertanyaan adalah skala 1 – 5. Nilai 1 melambangkan sangat tidak setuju dan untuk nilai 5 melambangkan sangat setuju.
3. Data penelitian ini diambil dari rentang waktu 18 Oktober 2022 – 1 Februari 2023, karena berdasarkan hasil diskusi bersama pemilik *coffee shop*
4. Objek yang diteliti adalah pelanggan *Coffee shop* “Paturupa” di Bekasi. Algoritma yang digunakan adalah *Decision Tree C.45*

#### 1.5 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat menghasilkan aturan klasifikasi yang terbentuk serta dapat menemukan aspek yang paling berpengaruh dalam kepuasan pelanggan di Paturupa

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Paturupa  
Dapat dijadikan sebuah masukan untuk membantu proses pengambilan keputusan dalam meningkatkan layanan maupun dalam marketing. Selain itu, dapat digunakan untuk bahan evaluasi dalam perbaikan kekurangan yang ada
2. Bagi Pembaca  
Dapat dijadikan sebuah referensi dan tambahan pengetahuan dalam melakukan penelitian selanjutnya khususnya terhadap kepuasan pelanggan dan pembentukan keputusan dalam kepuasan pelanggan menggunakan *decision tree*.
3. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memahami proses algoritma *decision tree* dalam menentukan variabel yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.