



Kajian Metode Algoritma C4.5
Untuk Menghitung Tingkat Kepuasan Pelayanan Pelanggan J.CO
Donuts dan Dunkin' Donuts

Muhamad Syahdhan Safputra
47130218

Budi Wasito, S.Kom., M.M., M.Kom.

Perkembangan ekonomi Indonesia sudah berkembang dan mencapai tahap kemajuan yang cukup pesat, dengan adanya perkembangan bisnis Food and Beverages yang sudah berkembang. Bisnis Food and Beverages yang awalnya bermula dari pasar produk makanan yaitu Donut, telah berkembang menjadi bisnis Food and Beverages modern.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Dimana di dalam Skala Likert ini terdapat dimensi - dimensi seperti *Tangible* (produk – produk fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsive* (responsivitas), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (Empati). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan teknik algoritma C4.5 *Decision Tree*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada 582 masing - masing konsumen J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts.

Kepuasan pelayanan terhadap pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli konsumen, Selain itu, stok barang yang ada di masing masing gerai pun mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli konsumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan terhadap pelanggan untuk J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts sudah baik.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variable kepuasan pelayanan pelanggan sangat mempengaruhi minat beli konsumen J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts.

Kata Kunci: Dimensi - dimensi, Kepuasan Pelayanan Pelanggan, Minat Beli konsumen

1. Dilarang mengutip atau menggandakan isi laporan ini untuk kepentingan pribadi atau untuk kepentingan orang lain.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.