**ABSTRAK**

Nicholas Tunggal / 48140099 / Analisis Komparasi Tingkat Kepuasan Pelayanan Alfamart dan Indomaret dengan Menggunakan Algoritma C4.5 / Dosen Pembimbing : Supriyanto Karya, S.Kom., M.M., M.Kom.

Penelitian ini dilakukan karena rendahnya tingkat akurasi dalam pengolahan analisis tingkat kepuasan pelayanan dengan cara yang tradisional atau manual, kurangnya sistem yang menerapkan data untuk menghasilkan informasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan alfamart dan indomaret. Salah satu manfaat yang bisa diberikan dari penelitian ini dapat membantu memberikan masukkan untuk pengembangan perusahaan ritel alfamart dan indomaret dalam berbagai kebijakan pemasaran maupun pembangunan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Dalam penerapannya, data mining adalah proses yang menggunakan teknik statistik, matematika, kecerdasan buatan, dan *machine learning* untuk mengekstraksi dan mengidentifikasi informasi yang bermanfaat dan pengetahuan yang terkait dari berbagai database besar. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik algoritma C4.5.

Penelitian dilakukan dengan teknik kuesioner yang disebarkan kepada 1000 responden yang tercatat sebagai pelanggan alfamart dan indomaret. Data diolah dengan menggunakan *software RapidMinerStudio* dan ditampilkan dengan menggunakan *software Microsoft Access*.

Hasil pengujian dari penelitian ini menunjukan, bahwa konsumen puas terhadap pelayanan alfamart dan indomaret dengan tingkat akurasi 98,6% dan termasuk dalam *excellent classification* dengan menggunakan *confusion matrix*.

**Kata Kunci : Data Mining, Kepuasan Pelayanan, Alfamart dan Indomaret, Algoritma C4.5, RapidMiner, Microsoft Access**