

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Salah satu usaha rumahan yang paling potensial adalah usaha laundry. Karena memanfaatkan kesibukan masyarakat, usaha laundry pun berkembang pesat. Karena kesibukannya, ibu rumah tangga, pekerja, hingga pelajar memanfaatkan jasa laundry karena tidak memiliki waktu untuk mencuci pakaian sendiri. Untuk menarik minat konsumen agar menggunakan jasa laundry, ada beberapa promo yang memberikan harga murah dan terjangkau bagi konsumen.

Untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis jasa, kepuasan pelanggan harus menjadi landasan keputusan manajemen. Oleh karena itu, manajemen harus bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Agar dapat memberikan layanan berkualitas tinggi secara konsisten, bisnis perlu meningkatkan peralatan dan sumber daya manusia secara berkala. Hal ini penting untuk terus meningkatkan pemberian layanan.

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dengan pendekatan algoritma C4.5 telah dilakukan oleh Hardiman Purba dkk. (2024) yang berhasil mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan membangun model pohon keputusan berdasarkan data survei pelanggan dari berbagai sektor industri. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa algoritma C4.5 efektif dalam mengidentifikasi pola yang kompleks dan memberikan pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor penentu kepuasan, sehingga dapat dijadikan acuan dalam merancang strategi layanan yang lebih tepat sasaran bagi suatu industri. Salah satu industri di Indonesia yang sedang berkembang adalah sektor laundry. Dengan gaya hidup yang semakin sibuk dan padat,

banyak orang yang memilih untuk menggunakan jasa laundry untuk membersihkan pakaian mereka. Hal ini membuat persaingan di industri laundry semakin ketat khususnya di daerah kampus universitas ngudi waluyo, sehingga para pemilik usaha laundry perlu mencari cara untuk meningkatkan kinerja usaha mereka agar tetap bersaing di pasar yang kompetitif. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja bisnis laundry. Mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Diharapkan perusahaan laundry dapat menarik klien baru dan mempertahankan klien lamanya dengan menerapkan kepuasan pelanggan yang tinggi.

Dalam era digital saat ini, analisis kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi bisnis, termasuk layanan laundry. Salah satu metode yang efektif untuk menganalisis dan memprediksi kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan algoritma klasifikasi. Di antara berbagai algoritma yang tersedia, C4.5 menonjol sebagai salah satu yang paling efektif. Algoritma ini memiliki keunggulan dalam menangani data yang memiliki missing values dan dapat mengelola data kontinu dengan baik, serta melakukan pruning untuk meningkatkan akurasi model (Tuntun, R., Kusrini, & Kusnawi, 2022). Dalam penelitian yang dilakukan, C4.5 menunjukkan tingkat akurasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan algoritma lain, seperti K-Nearest Neighbor, dengan hasil akurasi mencapai 96.00% (Tuntun, R., Kusrini, & Kusnawi, 2022). Keunggulan ini menjadikan C4.5 sebagai pilihan yang lebih baik dalam konteks prediksi kepuasan pelanggan, karena mampu memberikan hasil yang lebih akurat dan dapat diandalkan. Dengan demikian, implementasi algoritma C4.5 dalam menentukan prediksi kepuasan pelanggan Laundry Berkah di Ungaran diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selain itu, Laundry Berkah mengutamakan kepuasan pelanggan melalui layanan yang diberikannya; apabila ada pelanggan yang menyampaikan ketidakpuasan, pihak laundry akan lebih cepat menanggapi dan mengakui kesalahannya agar tidak mengecewakan pelanggan. Selain itu, Laundry Berkah berjanji untuk bersikap jujur, ramah, tepat waktu, dan jujur saat melakukan tugas seperti menimbang pakaian. Lebih jauh, Laundry Berkah memastikan pakaian yang diterima bersih, tidak rusak, dan tidak tercampur dengan pakaian pelanggan lain.

Reaksi konsumen terhadap perbandingan yang dirasakan antara tingkat kesenangan mereka dengan ekspektasi mereka sebelumnya dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Bisnis perlu memiliki berbagai metode yang dapat menguntungkan perusahaan. Dengan mengutamakan harga, kualitas layanan, dan pemasaran, layanan binatu dapat dibuat lebih menyenangkan.

Karena banyaknya manfaat, algoritma C4.5 menjadi metode pengambilan keputusan yang populer dan disukai, diantaranya dapat mengolah data kepuasan pelanggan laundry. Maka dari itu, untuk mengetahui tersebut diperlukan analisa kepuasan pelanggan Laundry Berkah. Algoritma C4.5 merupakan salah satu algoritma yang bisa digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan laundry.

Namun, masih banyak usaha laundry yang belum memahami pentingnya implementasi kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kinerja usaha mereka. Oleh pelanggan terhadap kinerja usaha laundry memakai teknik algoritma C4.5 yang merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi sebuah pola dalam suatu data dan membuat keputusan berdasarkan pola-pola tersebut.

Rumusan Masalah

Mengingat konteks di atas, rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana algoritma C4.5 dapat digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan di Berkah Laundry?
2. Seberapa akurat algoritma C4,5 dalam memperkirakan kepuasan pelanggan Berkah Laundry?

Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah penelitian adalah :

1. Dataset peneliti akan difokuskan pada data kuisisioner atau pertanyaan responden kepada pelanggan laundry berkah.
2. Dataset peneliti di fokuskan untuk memprediksi kepuasan seorang pelanggan dengan kriteria termasuk biaya, fasilitas, dukungan, dan loyalitas.
3. Perancangan sistem untuk pendukung keputusan berbasis web untuk memprediksi kepuasan pelanggan dengan kriteria puas dan tidak puas terhadap kinerja laundry berkah.
4. Metode yang digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan laundry dengan menggunakan algoritma C4.5.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat akurasi algoritma C4.5 dalam meramalkan kepuasan konsumen laundry.
2. Untuk menggunakan algoritma C4.5 dalam meningkatkan kepuasan konsumen Berkah Laundry.

Manfaat Penelitian

Pemilik perusahaan Berkah Laundry akan lebih mudah memperoleh bantuan pengambilan keputusan untuk meningkatkan layanan dan mempertahankan klien, berdasarkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini. Penelitian tentang prakiraan kepuasan pelanggan Berkah Laundry diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi, panduan, dan faktor yang perlu