

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA INOS COFFE &  
KITCHEN MENGGUNAKAN ALGORITMA C4.5**



**SKRIPSI**

Oleh:

**DEDY ALAN WIRAWAN**

141201023

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS KOMPUTER DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2024**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA INOS COFFE & KITCHEN MENGUNAKAN ALGORITMA C4.5**

Disusun oleh:

**DEDY ALAN WIRAWAN**

141201023

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan untuk diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan

**Pembimbing Skripsi :**



Abdul Rohman, S.Pd., M.Kom

NIDN. 0615068201

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

### ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA INOS COFFE & KITCHEN MENGUNAKAN ALGORITMA C4.5

Disusun oleh :  
DEDY ALAN WIRAWAN  
141201023

Telah dipertahankan didepan tim Penguji Skripsi Program Teknik Informatika, Fakultas Komputer dan Pendidikan, Universitas Ngudi Waluyo pada :

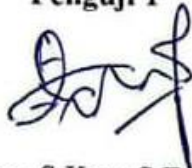
Hari : Jumat  
Tanggal : 8 Agustus 2025

**Ketua Penguji**



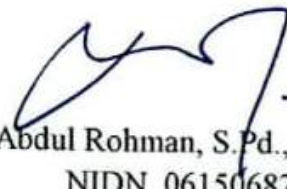
Agung Wibowo, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0618018703

**Penguji 1**



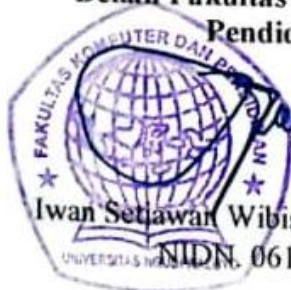
Dr. Kustiyono, S.Kom,S.E,M.Kom,Ak,  
CNHRP,CPHRM,CTLP  
NIDN. 0615087004

**Penguji 2**



Abdul Rohman, S.Pd., M.Kom  
NIDN. 0615068201

**Dekan Fakultas Komputer dan  
Pendidikan**



Iwan Setiawan Wibisono, S.T., M.Kom  
NIDN. 0614077901

**Ketua Program Studi Teknik  
Informatika**



Sri Mujiyono, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0628048001

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Dedy Alan Wirawan  
NIM : 141201023  
Program Studi : Teknik Informatika  
Fakultas : Fakultas Komputer dan Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA INOS COFFE & KITCHEN MENGUNAKAN ALGORITMA C4.5**

Merupakan karya asli saya (kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya dan perangkat pendukung seperti web cam dll). Apabila di kemudian hari, karya saya disinyalir bukan merupakan karya asli saya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar saya beserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar sebenarnya.

Ungaran, 8 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Dedy Alan Wirawan

## KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dedy Alan Wirawan  
NIM : 141201023  
Program Studi : Teknik Informatika  
Fakultas : Fakultas Komputer dan Pendidikan  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Pada Inos Coffe & Kitchen  
Menggunakan Algoritma C4.5

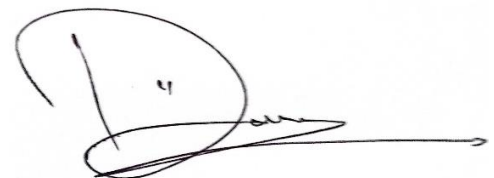
Dengan ini saya bersedia untuk:

1. Saya selaku penulis karya ilmiah memberi hak bagi pihak Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan dan mengarsipkan hasil karya saya tanpa persetujuan dan pencantuman nama dari saya.
2. Saya selaku penulis karya ilmiah memberikan hak bebas pemungutan dana untuk pihak Universitas Ngudi Waluyo demi kemajuan pengetahuan generasi penerus.
3. Saya selaku penulis karya ilmiah bersedia menerima sebuah sanksi hukuman dan tuntutan apabila hasil karya saya ini melanggar hak cipta orang lain.

Demikian surat kesedian publikasi saya ini, pastinya pernyataan ini saya buat dengan keadaan sehat dan sadar.

Ungaran, 8 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Dedy Alan Wirawan

# CONSUMER SATISFACTION ANALYSIS AT INOS COFFEE & KITCHEN USING THE C4.5 ALGORITHM

## ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA INOS COFFE & KITCHEN MENGGUNAKAN ALGORITMA C4.5

Dedy Alan Wirawan<sup>1</sup>, Abdul Rohman<sup>2</sup>

Teknik Informatika, Universitas Ngudi Waluyo

email: dedyalan65@gmail.com<sup>1</sup>, abdulrohman15@gmail.com<sup>2</sup>

**Abstract** - Consumer satisfaction is one of the important elements for the success of a business, especially in the culinary sector like Inos Coffee & Kitchen. This research is essential to explore the factors affecting consumer satisfaction, identify dominant factors such as service quality and comfort of the place, and generate decision rules that can assist management in formulating strategies to improve services and products. Several of these factors can be studied using the C4.5 algorithm, which is one of the decision tree methods in data mining. The data used in this study was obtained through a consumer satisfaction survey covering several variables, including food quality, service, price, atmosphere, and comfort of the place. The C4.5 algorithm is applied to build a model that can identify the most influential variables on consumer satisfaction. Furthermore, the results of this study support more accurate data-driven decision-making. The findings indicate that service quality and comfort of the place are dominant factors determining customer satisfaction at Inos Coffee & Kitchen. Additionally, the application of the C4.5 algorithm successfully generated rules that can serve as guidelines for management in making better decisions to enhance consumer satisfaction. This research is expected to assist Inos Coffee & Kitchen management in formulating more effective strategies to increase customer loyalty and contribute to the application of data mining technology in the culinary industry. This study expands the application of the C4.5 algorithm, which is typically used in data classification, into the context of the culinary industry to predict and understand factors influencing customer satisfaction. It adds relevant real case studies demonstrating how this algorithm can produce practical decision rules that are easy for businesses to implement.

**Keywords** - C4.5 algorithm, data mining, customer satisfaction, prediction.

**Abstrak** - Kepuasan konsumen adalah salah satu elemen penting untuk kesuksesan suatu bisnis, terutama di sektor kuliner seperti Inos Coffee & Kitchen. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui eksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, mengidentifikasi faktor dominan seperti kualitas pelayanan dan kenyamanan tempat, serta menghasilkan aturan keputusan yang dapat membantu manajemen dalam membuat strategi peningkatan layanan dan produk. Beberapa faktor tersebut dapat diteliti dengan menggunakan algoritma C4.5, yang merupakan salah satu metode pohon keputusan dalam data mining. Data yang digunakan dalam studi ini diperoleh melalui survei kepuasan konsumen yang mencakup beberapa variabel, termasuk kualitas makanan, pelayanan, harga, suasana, dan kenyamanan tempat. Algoritma C4.5 diterapkan untuk membangun model yang dapat mengidentifikasi variabel-variabel paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan tempat adalah faktor dominan yang menentukan kepuasan pelanggan di Inos Coffee & Kitchen. Selain itu, penerapan algoritma C4.5 berhasil menghasilkan aturan-aturan yang dapat dijadikan pedoman bagi manajemen dalam membuat keputusan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan kepada manajemen Inos Coffee & Kitchen dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan loyalitas pelanggan serta memberikan kontribusi pada penerapan teknologi data mining dalam industri kuliner. Penelitian ini memperluas penerapan algoritma C4.5, yang biasanya digunakan dalam klasifikasi data, ke dalam konteks industri kuliner untuk memprediksi dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menambahkan studi kasus nyata yang relevan, menunjukkan bagaimana algoritma ini dapat menghasilkan aturan keputusan yang praktis dan mudah diimplementasikan oleh bisnis.

**Kata Kunci** - Algoritma C4.5, Data Mining, Kepuasan Konsumen, Prediksi.

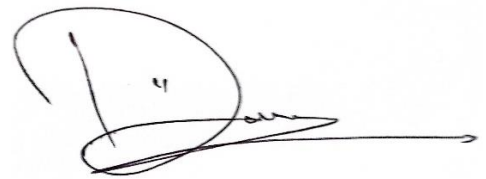


## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi tanpa ada halangan apapun sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan ini saya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidak lupa juga saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Bapak Iwan Seiawan Wibisono S.T., M.Kom selaku Dekan Fakultas Komputer dan pendidikan
3. Bapak Sri Mujiyono S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Ngudi Waluyo
4. Bapak Abdul Rohman S.Pd., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis
5. Kedua orangtua saya yang selalu memberi dukungan dan doa selama pengerjaan tugas akhir.
6. Teman-teman saya yang senantiasa membantu, mendoakan, menemani, serta memberi dukungan.
7. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.

Ungaran, 25 Oktober 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by a horizontal line that ends in an arrowhead.

Dedy Alan Wirawan

## DAFTAR ISI

<b>Abstract .....</b>	<b>526</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>527</b>
<b>II. SIGNIFIKANSI STUDI .....</b>	<b>528</b>
A. Pengumpulan Data .....	528
B. Preprocessing Data .....	528
C. Penerapan Algoritma C4.5 .....	528
D. Pengujian dan Evaluasi.....	529
<b>III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>529</b>
A. Pengumpulan Data.....	529
B. Preprocessing Data.....	530
C. Penerapan Algoritma C4.5 .....	530
D. Pengujian dan Evaluasi.....	531
<b>IV. KESIMPULAN.....</b>	<b>536</b>
<b>REFERENSI.....</b>	<b>537</b>

## RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama : Dedy Alan Wirawan
2. Jenis kelamin : Laki-laki
3. Tempat, tanggal lahir : Kab. Semarang, 21 Desember 2001
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status : Belum Menikah
6. Alamat : Jl Wamena Raya no 181, Kel. Beji, Kec. Ungaran Timur, Kab. Semarang
7. Agama : Islam
8. No. HP : 082135172941
9. Email : [dedyalan65@gmail.com](mailto:dedyalan65@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK Annur Babadan : 2006-2008
2. SD Negeri Ungaran 01 : 2008-2014
3. SMP Negeri 4 Ungaran : 2014-2017
4. SMA Negeri 1 Tuntang : 2017-2020
5. Universitas Ngudi Waluyo : 2020-Sekarang