

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era digitalisasi ini para pemegang usaha dipaksa untuk berkompetisi dalam segi apapun dalam rangka menarik pelanggan. Dari hari ke hari kebutuhan fashion di Indonesia semakin meningkat, pemegang usaha dituntut menyediakan pakaian/busana yang bervariasi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena ini berdampak meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator yang dapat dilihat dan diukur dalam pelayanan sebuah perusahaan(Pradana et al., 2020). Konsumen yang ingin mencari perlengkapan busana pastinya akan membandingkan toko tekstil terbaik yang memberikan kualitas pelayanan yang bagus, harga yang terbaik, serta fasilitas yang lengkap.

Toko Murni 1 Ponorogo merupakan usaha tekstil yang menyediakan berbagai macam kebutuhan busana harian sampai pesta dengan banyak varian pilihan yang berkomitmen mengutamakan kepuasan pelanggannya, namun dalam bisnis ini tentunya masih terdapat kekurangan dengan beberapa keluhan dari pelanggan, pihak toko tentu menerima dengan terbuka ulasan negatif dari pelanggan sehingga dapat mengevaluasinya.

Pada kesempatan ini dilakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan pada Toko Murni 1 Ponorogo, pada sistem sebelumnya sudah terdapat ulasan penilaian kepuasan pelanggan namun belum terstruktur, dengan masih adanya beberapa pelanggan yang menyampaikan keluhan secara langsung ke pihak toko.

Oleh karenanya, akan dibuat suatu sistem yang dapat mengklasifikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, komunikasi, fasilitas, dan harga untuk memperoleh tingkat akurasi tinggi dalam menganalisa tingkat kepuasan pelanggan dengan metode *Naive Bayes* di Toko Murni 1 Ponorogo.

1.2. Perumusan Masalah

Bagaimana merancang Sistem pendukung keputusan SPK dalam analisa tingkat kepuasan pelanggan berbasis web dengan menerapkan metode *Naive Bayes* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Merancang Sistem Pendukung keputusan analisa tingkat kepuasan pelanggan berbasis web dengan metode *Naive Bayes*.

1.4. Batasan Masalah

1. Menganalisa kepuasan pelanggan berdasarkan kriteria yaitu tingkat pelayanan, harga, komunikasi serta fasilitasnya.
2. Di implementasikan dengan menggunakan metode *Naive Bayes*
3. Hasil akan ditampilkan berupa seberapa tingkat kepuasan pelanggan
4. Bahasa pemrograman dalam penelitian ini menggunakan PHP

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
Sebagai referensi untuk meningkatkan kemampuan coding Anda dengan bahasa pemrograman PHP.
2. Bagi Lokasi
Sebagai referensi agar dapat mengevaluasi bidang yang sekiranya kurang misal : meningkatkan pelayanan serta harga lebih kompetitif. pada Toko Murni 1 Ponorogo.