

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini Indonesia merupakan salah satu negara dengan kuliner paling menarik di dunia dan mayoritas masyarakatnya berjualan (berdagang), berjualan merupakan rencana paling strategis dibidang marketing yang akan di tujukan kepada pelaku usaha sebagai bentuk pemenuhan dari kebutuhan konsumen serta keinginan dari konsumen. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan yang sedikit maupun banyak tergantung dari yang diinginkan oleh si penjual.

Regresi linier merupakan metode untuk melakukan suatu analisis dengan menggunakan data asli yang akan di pergunakan untuk mencari suatu nilai pada data mining yang tidak dapat diketahui hanya dengan memanfaatkan suatu nilai dari data yang lain dan tentunya data tersebut memiliki tingkat relevan dan sudah diketahui sehingga untuk mencari nya di butuhkan metode yaitu regresi linier untuk menentukan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah faktor utama yang menentukan kesuksesan suatu produk di pasar. Dalam industri makanan, khususnya untuk produk olahan seperti sambal, tingkat kepuasan pelanggan tidak hanya berpengaruh pada loyalitas konsumen tetapi juga pada citra merek di mata publik. Sambal Sinyar-Nyar, sebagai salah satu produk lokal, terus senantiasanya berusaha untuk meningkatkan kualitas produknya untuk memenuhi suatu kebutuhan pelanggan atau pembeli Sambal Sinyar-Nyar. Namun, untuk dapat memahami alasan dari suatu faktor yang akan memengaruhi untuk kepuasan dari pelanggan yang sering kali menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu diperlukan pengalaman untuk membangun usaha kuliner Sambal Sinyar-Nyar.

Salah satu cara yang dapat diterapkan untuk memahami suatu keterkaitan terhadap berbagai faktor dan kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode regresi linier. Metode ini memfasilitasi analisis kuantitatif terhadap variabel-variabel seperti harga, kualitas rasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan memahami keterkaitan ini, perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih efisien untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sambal Sinyar-Nyar adalah salah satu tempat makan yang menjual berbagai macam makanan dan minuman masih menggunakan beberapa cara yang manual dalam menyimpan pendataan pembelian makanan dan minuman. Makanan pada sambal Sinyar-Nyar beraneka ragam seperti contohnya yang tersedia biasanya seperti olahan Ikan mas (goreng/bakar), ikan nila (goreng/bakar), telur dadar, terong sinyar – nyar, ayam pecak, ayam kampung goreng, udang gala, dan ikan moma. Sedangkan minuman yang tersedia ada es kelapa muda, aneka jus, teh manis dingin, lemon tea, lemon tea sereh, teh jahe, badak polos, badak susu, frutea, teh botol, cappucino.

Penelitian ini bertujuan untuk memprediksi suatu tingkat kepuasan pelanggan yang ada di Sambal Sinyar-Nyar dengan mempertimbangkan beberapa faktor yang melalui suatu metode regresi linier. Hasil yang akan di peroleh dari penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah makan Sambal Sinyar-Nyar dalam membuat keputusan strategis untuk memperbaiki kualitas produk dan layanan. Maka dari itu penelitian ini berjudul **“PREDIKSI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SAMBAL SINYAR-NYAR MENGGUNAKAN METODE REGRESI LINIER”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang ada diatas maka dapat dilihat dan dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Sambal Sinyar-Nyar?
2. Bagaimana hubungan antara faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pelanggan yang ada di Sambal Sinyar-Nyar?
3. Seberapa optimal metode regresi linier dapat memprediksi tingkat kepuasan pelanggan yang ada pada Sambal Sinyar-Nyar?

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Sesuai dengan pembahasan yang sudah di bahas pada perumusan masalah diatas, maka peneliti membatasi penelitian ini antara lain:

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait kepuasan pelanggan terhadap produk Sambal Sinyar-Nyar.
2. Teknik yang digunakan adalah metode regresi linier untuk melakukan analisis data kepuasan pelanggan yang ada di Sambal Sinyar-Nyar.
3. Prediksi yang di gunakan adalah prediksi atas kepuasan pelanggan yang ada di Sambal Sinyar-Nyar.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang yang ada di atas, rumusan masalah dan ruang lingkup masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi apa saja faktor-faktor yang akan memengaruhi suatu tingkat kepuasan pelanggan Sambal Sinyar-Nyar..
2. Menganalisis suatu hubungan antara suatu faktor-faktor tersebut dan kepuasan pelanggan dengan cara menggunakan metode regresi linier.
3. Menyusun suatu model prediksi untuk kepuasan pelanggan berdasarkan hasil dari analisis.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi para peneliti ini sebagai sarana untuk memotivasi atau sebagai media untuk menerapkan berbagai ilmu yang telah dipelajari selama kuliah serta untuk memperluas pengetahuan melalui analisis langsung terkait dengan metode regresi linier bermanfaat untuk menganalisis kepuasan pelanggan yang ada di Sambal Sinyar-Nyar.
2. Bagi tempat peneliti yaitu Sambal Sinyar-Nyar hal ini untuk salah satu sumber pengetahuan untuk agar dapat memecahkan suatu masalah ataupun sebagai sebuah sarana informasi yang sangat berguna untuk Sambal Sinyar-

Nyarkedepan nya dengan menggunakan metode regresi linier untuk kepuasan pelanggan.

3. Bagi Fakultas Sains dan Teknologi Labuhanbatu Prodi Sisitem Informasi, hal ini untuk sebagai khasanah dari sebuah kajian yang sudah atau belum di kaji dari berbagai bidang keilmuan yang ada atau di terapkan pada Sistem Informasi yang sudah terlebih dahulu di dapatkan atau di peroleh selama masa pembelaaran yang di lakukan di Universitas Labuhanbatu dalam bentuk suatu karya ilmiah yaitu berbentuk skripsi.
4. Bagi peneliti yang lain nya, hal ini adalah untuk sebuah landasan *referensi* dari penelitian selanjutnya yang akan bisa di terapkan mengenai prediksi kepuasan pelanggan dengan metode regresi linier pada Sambal Sinyar-Nyar.
5. Agar lebih mempermudah dalam suatu proses prediksi suatu kepuasan pelanggan yang ada pada Sambal Sinyar-Nyar.

1.6 Tinjauan Umum Objek Penelitian

Sambal Sinyar-Nyar adalah salah satu tempat yang menjual suatu produk makanan dan minuman dan merupakan salah satu tempat berlangsungnya proses jual dan beli makanan dan minuman milik perseorangan dan yang merupakan suatu rumah makan yang ada di Labuhanbatu. Sambal Sinyar-Nyar adalah tempat berjalan nya sebuah usaha makanan dan minuman yang berada di tempat tinggal milik pelaku usaha makanan dan minuman yang bernama ibu Yenny Br Daulay. Sambal Sinyar-Nyar ini di dirikan di Rantauprapat, Labuhanbatu tepatnya pada jalan Sirandorung, Sumatra Utara oleh ibu Yenny Br Daulay dengan di beri nama tempat usaha makanan dan minuman yaitu Sambal Sinyar-Nyar. Usaha makanan dan minuman ini berdiri sejak tanggal 02 Agustus 2024 dan di rintis dari mulai awal pertama kali oleh pelaku usaha makanan dan minuman yang bernama ibu Yenny Br Daulay dengan memakai modal awal yang di gunakan sebesar Rp. 200.000.000,00 untuk merintis usaha makanan dan minuman Sambal Sinyar-Nyar yang berfokus pada penjualan makanan dan minuman.

Makanan dan Minuman merupakan sebuah aset dari penjualan untuk mempromosikan sebuah makanan dan minuman terbaik nya dan memberikan kepuasan bagi pembeli dan pelanggan yang datang makan dan minum di Sambal

Sinyar-Nyar yang biasanya seringkali di dibeli oleh para konsumen pembeli, untuk makanan dan minumannyang di jual pada Sambal Sinyar-Nyar biasanya perhari habis terjual hingga 30- 50 Porsi makanan dan minuman.

Tahun awal mula penjualan makanan dan minuman yang ada pada Sambal Sinyar-Nyar yaitu tahun 2024 hanya terjual 10 porsi makanan dan minuman saja, hal itu di karenakan penjualan banyak penjual makanan dan minuman yang sama seperti yang ada pada Sambal Sinyar-Nyar akan tetapi pemilik toko terus menginovasi tempat serta makanan dan minuman yang ada pada tempat usaha yang sudah di jalankan tersebut. Pada tanggal 12 September 2024 penjualan makanan dan minuman perlahan mengalami kenaikan dan terus menaik yang tadi nya hanya menjual 10 porsi makanan dan minuman sekarang naik menjadi 30 sampai 50 porsi makanan hingga saat ini penjualan mengalami kenaikan dan penurunan.

1.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Judul	Nama Penulis	Tahun	Hasil
Prediksi Hasil Produksi Panen Bawang Merah Menggunakan Metode <i>Regresi Linier</i> Sederhana	Alfin Maulana, Martanto, Irfan Ali	2023	Hasil prediksi menggunakan <i>regresi linier</i> yaitu sebanyak 3822918 Ton/GKP, ini menunjukkan prediksi panen bawang merah di tahun 2023 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh penulis hanya sebatas sebuah prediksi dengan menggunakan data analisis adapun untuk hasil panen bawang merah pada tahun 2023 bisa jadi lebih banyak atau lebih sedikit dari hasil prediksi yang penulis lakukan. Hasil dari model analisi

			regresi dilihat dari: <i>Mean Absolute Error (MAE)</i> adalah 29051, skor yang dihasilkan pada <i>Mean Squared Error (MSE)</i> adalah 2073311, skor yang dihasilkan pada <i>Roots Mean Squared Error (RMSE)</i> adalah 45533, dan skor yang dihasilkan pada <i>R2 Score</i> adalah 0.98%.
Prediksi Penjualan Produk <i>Unilever</i> Menggunakan Metode <i>Regresi Linear</i>	Anthony Anggrawan, Hairani, Nurul Azmi	2022	Sudah berhasil diimplementasikan metode <i>regresi linier</i> sederhana untuk prediksi penjualan produk <i>Unilever</i> di Toko Barokah berbasis web dengan menghasilkan nilai yang sama seperti perhitungan manual. Dari hasil pengujian nilai <i>Error</i> menggunakan <i>MAPE</i> pada hasil prediksi 3 periode (Januari, Februari, Maret) 2022 setiap produk, persentase nilai prediksi setiap produk yaitu <i>Axe Deodorant</i> , Bango Kecap, Buavita, Citra <i>Lotion</i> , Sabun Citra, <i>Shampo Clear</i> , Sariwangi, <i>Sunsilk Conditioner</i> , Vixal dan Wall's <i>Ice Cream</i> tergolong dalam kategori sangat akurat. Dengan nilai <i>MAPE</i> terkecil pada produk <i>Sunsilk Conditioner</i> sebesar 1% dan nilai <i>MAPE</i> terbesar pada produk Vixal sebesar 10%. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode <i>neural network</i> untuk prediksi penjualan produk <i>Unilever</i> dengan data yang lebih banyak.

Prediksi Jasa Pengiriman Barang <i>Top Trend</i> Logistik Menggunakan Algoritma Regresi Linear pada PT. XNH	Nurhikmah Hidayat, Tri Wahyudi	2024	Berdasarkan penelitian penerapan data mining untuk memprediksi total pengiriman barang menggunakan algoritma <i>Regresi Linier</i> di PT XNH, didapatkan sejumlah temuan penting. Data yang dianalisis merupakan data pengiriman harian dengan total 600 pengiriman. Hasil pengolahan data ini menghasilkan koefisien sebesar 1,000 untuk beberapa layanan pengiriman, yaitu Anteraja, JNE, JNT, Lex_Lazada, Ninja, Shopee SPX, dan Sicepat. Faktor yang mempengaruhi prediksi meliputi atribut dari layanan pengiriman tersebut serta total barang, Model prediksi yang dibangun dengan Algoritma <i>Regresi Linier</i> ini menunjukkan nilai RMSE sebesar 0,034. Kesimpulannya, semakin kecil nilai RMSE menunjukkan prediksi yang semakin mendekati nilai sebenarnya, menandakan kinerja model sangat akurat.
--	---------------------------------------	-------------	---

1.8 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan proposal skripsi dibagi kedalam tiga bab, setiap bab menguraikan hal-hal sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan dalam melakukan penelitian.

BAB III : ANALISA

Pada bab ini akan diuraikan proses analisis data yang di terapkan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil penelitian serta analisis metode Regresi Linier.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.