

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kafe telah berkembang menjadi ruang sosial dan ekonomi kreatif yang tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, tetapi juga menawarkan suasana yang mendukung aktivitas bersantai, berkumpul, hingga bekerja. Peran kafe sebagai bagian dari gaya hidup masyarakat modern, khususnya kalangan muda, menjadikan kualitas pengalaman pengunjung sebagai faktor yang sangat penting bagi keberlanjutan sebuah usaha. Cafe Teman Nongkrong merupakan salah satu kafe yang hadir dengan konsep kenyamanan, menu yang menarik, dan pelayanan yang ramah sebagai daya tarik utama. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan memperluas promosi organik dari mulut ke mulut, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan yang disediakan.

Kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh beragam aspek yang bekerja secara simultan, seperti cita rasa makanan dan minuman, kualitas pelayanan, kenyamanan tempat, kebersihan, hingga harga. Setiap pengunjung memiliki preferensi dan harapan yang berbeda terhadap faktor-faktor tersebut. Ada yang lebih mengutamakan rasa dan kualitas produk, sementara yang lain menilai harga dan suasana sebagai hal paling penting. Kompleksitas ini menuntut adanya pendekatan yang mampu menguraikan keterkaitan antar variabel secara sistematis agar pengelola dapat memahami perilaku pengunjung serta mengambil keputusan yang lebih tepat dalam pengembangan layanan maupun strategi pemasaran.

Meskipun Cafe Teman Nongkrong mendapat banyak ulasan positif, khususnya terkait rasa menu dan kenyamanan suasana, masih ditemukan perbedaan pengalaman antara pengunjung satu dengan yang lainnya. Beberapa pelanggan mengungkapkan ketidakpuasan terhadap lamanya penyajian atau pelayanan yang kurang konsisten. Variasi persepsi ini dapat memengaruhi penilaian umum terhadap kafe, dan jika tidak dianalisis secara mendalam, dapat berpotensi menurunkan jumlah kunjungan serta merusak reputasi usaha. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memahami apa yang sebenarnya memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Di samping itu, sebagian pengunjung memberikan penilaian kurang puas terutama karena harga menu yang dianggap cukup tinggi dibandingkan kafe pesaing. Ada pula yang menilai variasi menu terbatas atau pelayanan berubah-ubah dari hari ke hari. Perbedaan antara harapan dan kenyataan ini menjadi tantangan penting, sebab mampu memicu ketidakpuasan meskipun aspek lain telah memenuhi ekspektasi. Untuk itu diperlukan upaya identifikasi yang lebih tajam terhadap faktor-faktor dominan yang berdampak pada kepuasan, sehingga strategi peningkatan mutu dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran.

Pendekatan berbasis data menjadi salah satu cara yang relevan untuk memahami pola kepuasan pengunjung secara objektif. Analisis prediktif memungkinkan pengelola mengolah ulasan dan penilaian pelanggan untuk menemukan variabel-variabel yang paling menentukan tingkat kepuasan. Dengan metode ini, pengambilan keputusan tidak hanya mengandalkan intuisi, melainkan berdasarkan data terukur yang dapat diuji kebenarannya. Hal tersebut membantu

menghasilkan rekomendasi yang lebih tepat, efektif, dan sesuai dengan karakteristik pengunjung.

Salah satu teknik yang dapat digunakan adalah metode *Decision Tree*, yang merupakan bagian dari *Machine learning*. Metode ini membangun model prediksi dalam bentuk struktur pohon yang menunjukkan alur keputusan berdasarkan variabel-variabel yang dianalisis. Keunggulan *Decision Tree* terletak pada kemampuannya memberikan visualisasi hubungan antar faktor, seperti bagaimana rasa, harga, pelayanan, dan kenyamanan berkontribusi pada kepuasan pengunjung.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Faktor-faktor apa yang paling berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung Cafe Teman Nongkrong berdasarkan hasil analisis data kuesioner?
2. Bagaimana penerapan metode *Decision Tree* dapat digunakan untuk membangun model prediksi tingkat kepuasan pengunjung di Cafe Teman Nongkrong?
3. Seberapa baik tingkat akurasi dan interpretabilitas model *Decision Tree* dalam mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengunjung dibandingkan dengan persepsi aktual pelanggan?

1.3. Ruang Lingkup Masalah

1. Ruang lingkup pembahasan difokuskan pada analisis tingkat kepuasan pengunjung Cafe Teman Nongkrong berdasarkan beberapa faktor seperti

rasa makanan dan minuman, harga, pelayanan, serta kenyamanan tempat. Pembahasan tidak mencakup aspek manajemen internal kafe secara keseluruhan, melainkan berfokus pada persepsi dan pengalaman pengunjung selama menikmati layanan yang diberikan.

2. Data yang digunakan terbatas pada hasil survei atau penilaian pengunjung yang mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek yang telah ditentukan. Pengumpulan data dilakukan dalam periode tertentu dengan jumlah responden yang mewakili pelanggan aktif Cafe Teman Nongkrong. Ruang lingkup ini tidak mencakup analisis terhadap data dari kafe lain atau perbandingan antar wilayah.
3. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah *Decision Tree* sebagai bagian dari teknik *Machine learning*. Pendekatan ini difokuskan untuk membangun model prediksi yang mampu mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan variabel yang berpengaruh. Lingkup pembahasan hanya mencakup penerapan metode tersebut dan interpretasi hasilnya, tanpa membahas algoritma *Machine learning* lain di luar *Decision Tree*.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini terdapat tujuan dan manfaat penelitian yaitu sebagai berikut.

1.4.1. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat 3 tujuan penelitian yaitu sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Cafe Teman Nongkrong.
2. Membangun model prediksi tingkat kepuasan pengunjung menggunakan metode *Decision Tree* berdasarkan data yang diperoleh.
3. Mengevaluasi tingkat akurasi model *Decision Tree* dalam memprediksi dan mengklasifikasikan kepuasan pengunjung terhadap layanan dan fasilitas yang tersedia di Cafe Teman Nongkrong.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini terdapat manfaat penelitian yaitu sebagai berikut.

1. Memberikan informasi dan pemahaman yang lebih mendalam bagi pengelola Cafe Teman Nongkrong mengenai faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengunjung, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan strategis.
2. Menjadi acuan bagi pelaku usaha kafe lainnya dalam menerapkan analisis berbasis data untuk meningkatkan kualitas layanan, menu, serta pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
3. Memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan penerapan metode *Decision Tree* pada bidang analisis kepuasan pelanggan, khususnya di sektor kuliner dan bisnis jasa.

1.5. Tinjauan Umum Objek Penelitian

Cafe Teman Nongkrong merupakan salah satu tempat berkumpul yang cukup populer di kalangan anak muda dan pekerja muda. Kafe ini mengusung konsep modern dan santai, menghadirkan suasana yang nyaman untuk bersosialisasi,

mengerjakan tugas, atau sekadar menikmati waktu luang. Dengan desain interior yang estetik dan akses internet yang cepat, kafe ini berhasil menarik perhatian banyak pelanggan dari berbagai kalangan. Selain suasananya yang mendukung, Cafe Teman Nongkrong juga berupaya memberikan pelayanan terbaik agar pengunjung merasa betah dan ingin kembali.

Dari segi menu, Cafe Teman Nongkrong menawarkan beragam pilihan makanan dan minuman yang disesuaikan dengan selera generasi muda, mulai dari kopi, teh, minuman non-kopi, hingga makanan ringan dan berat. Cita rasa yang dihadirkan menjadi salah satu daya tarik utama yang membuat banyak pengunjung memberikan ulasan positif. Namun, variasi menu yang terbatas dan harga yang relatif lebih tinggi dibandingkan kafe lain di sekitarnya menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola. Faktor-faktor inilah yang kemudian dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan.

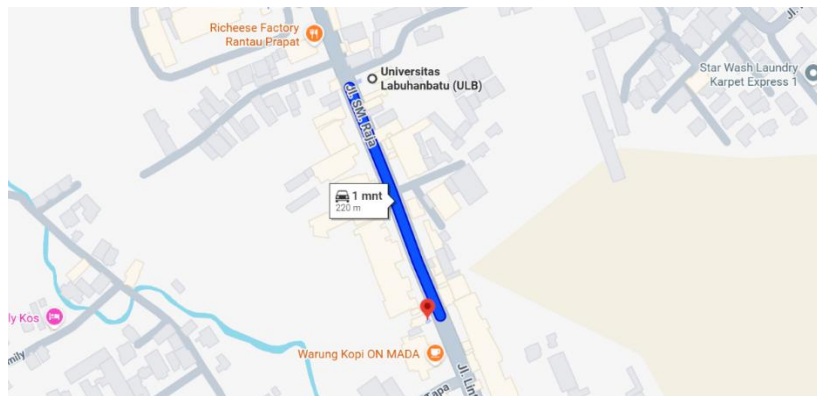
Selain itu, pelayanan dan kenyamanan tempat juga menjadi aspek penting yang menentukan persepsi pengunjung terhadap Cafe Teman Nongkrong. Pelayanan yang cepat, ramah, dan konsisten dapat menciptakan pengalaman positif, sedangkan keterlambatan penyajian atau sikap kurang profesional dari staf dapat menimbulkan kekecewaan. Dengan adanya variasi pengalaman yang dirasakan oleh para pengunjung, analisis terhadap tingkat kepuasan menjadi penting untuk dilakukan. Melalui pendekatan berbasis data, pengelola dapat memahami lebih dalam faktor mana yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan, sehingga dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan daya saing kafe di masa mendatang.

1.6. Lokasi Penelitian



Gambar 1. 1. Lokasi Penelitian Café Teman Nongkrong

Lokasi penelitian ini dilakukan di Cafe Teman Nongkrong yang merupakan salah satu tempat usaha di bidang kuliner yang menyediakan berbagai menu makanan dan minuman bagi pelanggan. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada tingginya jumlah pengunjung serta beragamnya karakteristik pelanggan yang datang, sehingga memungkinkan diperolehnya data yang representatif untuk dianalisis. Cafe ini menjadi tempat yang strategis untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan karena interaksi antara kualitas produk dan pelayanan terjadi secara langsung. Selain itu, Cafe Teman Nongkrong juga memiliki sistem pelayanan yang melibatkan beberapa aspek penting seperti rasa makanan, harga menu, keramahan pelayanan, kebersihan tempat, serta kecepatan penyajian, yang seluruhnya menjadi variabel dalam penelitian ini. Lingkungan kafe yang aktif dan dinamis memberikan gambaran nyata mengenai pengalaman pelanggan dalam menikmati layanan. Dengan demikian, lokasi penelitian ini dinilai relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis dan mengklasifikasikan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan faktor-faktor yang memengaruhinya.



Gambar 1. 2. Maps Lokasi Penelitian

Peta lokasi (maps) dari tempat penelitian menuju Universitas Labuhanbatu digunakan untuk menunjukkan letak geografis dan jarak tempuh antara Cafe Teman Nongkrong dengan kampus Universitas Labuhanbatu. Informasi ini memberikan gambaran visual mengenai posisi strategis lokasi penelitian serta aksesibilitasnya dari lingkungan akademik. Dengan adanya peta tersebut, pembaca dapat memahami bahwa lokasi penelitian berada pada area yang mudah dijangkau oleh mahasiswa maupun masyarakat sekitar, sehingga mendukung proses pengumpulan data dalam penelitian ini.