

IMPLEMENTASI DATA MINING UNTUK MENGELOMPOKKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PT. SEMEN INDONESIA, TBK MENGGUNAKAN *FUZZY C-MEANS* DAN *FUZZY TAHANI*

By

MOHAMMAD RIFQI SUCAHYO
13 621 060

Diajukan kepada Program Studi Informatika Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Gresik pada tanggal 05 Maret 2018
untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh derajat
sarjana S-1 Program Studi Informatika

INTISARI

PT Semen Indonesia (Persero) Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri semen. Dengan semakin pesatnya perkembangan bisnis industri semen membuat persaingan ketat di dunia industri dalam mendapatkan pelanggan. Masalah yang ada adalah status puas dan tidak puas berdasarkan keluhan yang dimiliki oleh konsumen yang diperoleh dari aplikasi mobile dengan fitur survei keluhan dimana ada satu keluhan dari berbagai macam keluhan yang ada, itu sudah menjadi tolak ukur untuk menjadikan status menjadi tidak puas. *Monitoring* tingkat kepuasan pelanggan mampu memberikan prioritas terhadap kota dengan tingkat kepuasan rendah untuk segera diperbaiki agar dapat meningkatkan jumlah transaksi dan meminimalkan kemungkinan pelanggan beralih ke perusahaan lain dalam permintaan semen. Penerapan algoritma *Fuzzy C-Means* untuk mengelompokkan data pelanggan dan algoritma *Fuzzy Database Model Tahani* untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan membantu menganalisis data pengelompokan data yang diperoleh dari tanggapan pelanggan dapat menemukan pola karakteristik dan perilaku konsumen yang dapat digunakan sebagai pengetahuan baru dalam proses mengidentifikasi kepuasan pelanggan. *Output* yang dihasilkan adalah informasi kota yang memerlukan perbaikan pelayanan. Hasil pengelompokan 70 data transaksi keluhan menunjukkan bahwa pengelompokan menggunakan kluster 2 memiliki nilai validitas indeks XB terendah yaitu 0,0828.

Keyword : Kepuasan Pelanggan, *clustering*, *Fuzzy C-Means*, *Fuzzy Database Model Tahani*
Supervisor : Harunur Rosyid, ST.,M.Kom.