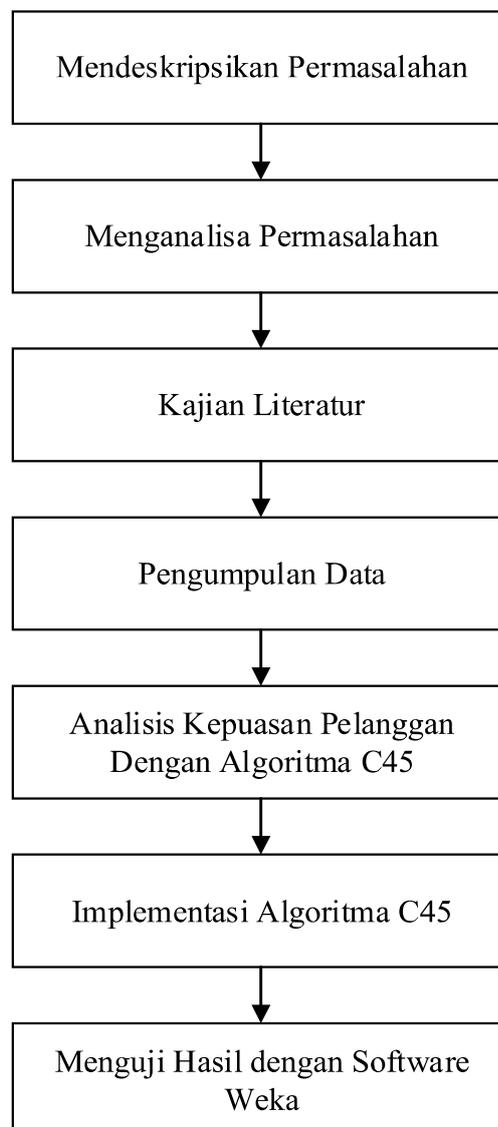


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Teknik kajian yang akan diterapkan dalam proyek pengkajian ini dirancang dan dipaparkan pada gambar dibawah ini, yakni:



Sumber : Peneliti 2023

Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Berikut pemaparan dari desain penelitian yang dipergunakan dalam kajian ialah:

1. Mendeskripsikan Permasalahan

Pada titik ini pengkaji melakukan tugas observasi di lapangan untuk menentukan permasalahan yang ada, kemudian masalah tersebut akan di deskripsikan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

2. Menganalisa Permasalahan

Pada bagian ini pengkaji akan melakukan analisa dari permasalahan yang telah ditemukan yang akan digunakan dalam penelitian ini

3. Kajian Literatur

Pada tahap ini peneliti akan menggunakan beberapa sumber pendukung yang berkaitan dengan penelitian ini

4. Pengumpulan Data

Proses ini didapatkan dari hasil observasi dan juga dari hasil tanya jawab kepada pemilik toko *svf collection thrift*

5. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Algoritma C45

Selama fase ini, penggunaan jenis algoritme dari C4.5 dimulai dengan proses pembuatan pohon keputusan untuk membuat penilaian kepuasan pelanggan secara teratur.

6. Implementasi Algoritma C45

Pada tahap ini peneliti Memanfaatkan data untuk mengetahui validitas dari akar pohon pemilihan, menentukan nilai keuntungan maksimum yang dihasilkan dari setiap aspek dalam data yang disediakan, dan kemudian

memutuskan nilai apa yang diperoleh dalam proses membangun desain matriks pilihan.

7. Menguji Hasil dengan Software Weka

Hasil dari perhitungan manual kemudian di Uji kan kedalam software weka untuk membuat pohon keputusan.

3.2 Objek penelitian

Sumber informasi primer adalah elemen-elemen yang akan dievaluasi atau diperiksa oleh peneliti di lokasi penelitian. Penelitian ini difokuskan pada Toko *svf collection thrift*.

3.2.1 Lokasi Penelitian

Pengkajian akan dilaksanakan di Toko *Svf Collection Thrift* yang berlokasi di Perumahan Taman Anugrah Cluster Alamanda Blok AD no 12 a, Kec. Batu Aji, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil penyebaran survei kepuasan pembeli yang berbelanja di toko *svf collection thrift*. Dimana dari hasil penyebaran tersebut didapatkan data sebanyak 140 data.

3.3.2 Sampel

Sampling lengkap adalah metode pengukuran di mana jumlah total spesimen yang dikumpulkan sama dengan jumlah populasi secara keseluruhan. Mengingat jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka semua orang yang ada di

dalamnya digunakan sebagai sampel penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam investigasi ini ialah 140.

3.4 Variabel Penelitian

Berikut beberapa variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan didaptkannya hasil dari penentuan kepuasan pelanggan pada toko *svf collection thrift*

1. Harga
2. Pelayanan
3. Merk
4. Kualitas Produk
5. Diskon

Kemudian untuk hasil akhir keputusannya pada kepuasan pelanggan yakni Puas dan Tidak Puas.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang di perlukan dalam penelitian ini, sehingga dapat mencapai tujuan penelitian, berikut dibawah ini:

1. Kajian Literatur

Mengkaji tentang penelitian terdahulu yang sesuai dengan judul seperti jurnal atau buku. Sehingga didaptkna informasi yang dibutuhkan yang dapat memberikan masukan dalam penelitian ini.

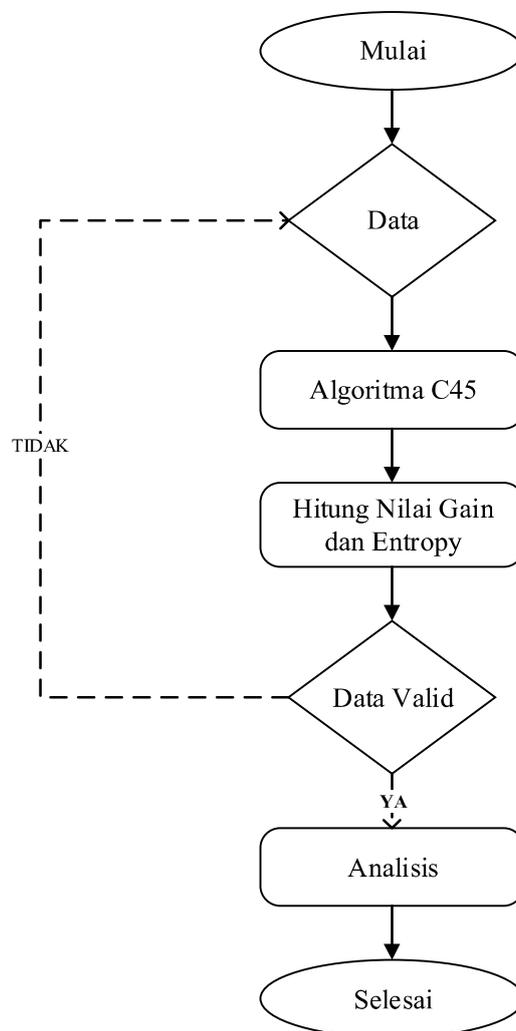
2. Observasi

Pengumpulan data yang didapatkan dari observasi langsung ke toko *svf collection thrift*

3. Kuesioner

Pengumpulan data yang didapatkan dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh customer pada toko *svf collection thrift*

3.6 Model Penelitian



Gambar 3. 2 Model Penelitian

Untuk mengklasifikasikan data, para peneliti menggunakan Algoritma C4.5 dan teknik data mining. Selain itu, kategorisasi akan dilakukan pada tahap awal ini tergantung pada kategori dalam penelitian ini. Nilai entropi dan gain yang diperlukan untuk membentuk pohon keputusan dihitung dari hasil tahap awal dengan menggunakan pendekatan C4.5. Metode tersebut bisa dilaksanakan beberapa percobaan, dalam skenario ini bisa menggunakan perangkat lunak *Weka* dan perhitungan *Microsoft Excel*, hingga pada Terakhir, node pada pohon pemilihan tidak dapat dikurangi sebelum pola aturan dasar untuk mengukur hasil kepuasan pelanggan di toko *svf collection thrift* diperoleh. Jawaban atas masalah tersebut kemudian dapat diturunkan dari pola ini dan sebuah jawaban dapat didapatkan.