

**ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC DI
KOTA BATAM DENGAN METODE *SIMPLE
ADDITIVE WEIGHTING* (SAW)**

SKRIPSI



**Oleh:
Candra Pranata
211510015**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2025**

**ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC DI
KOTA BATAM DENGAN METODE *SIMPLE
ADDITIVE WEIGHTING* (SAW)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar sarjana



**Oleh:
Candra Pranata
211510015**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Candra Pranata

NPM 211510015

Fakultas : Teknik dan Komputer

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KFC DI KOTA BATAM DENGAN METODE *SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING* (SAW)

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi. ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi. ini dapat dibuktikan terdapat unsurunsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Juli 2025



Candra Pranata
211510015

**ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KFC DI KOTA BATAM DENGAN
METODE *SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING* (SAW)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:
Candra Pranata
211510015**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 24 Juli 2025



**Muhammat Rasid Ridho.S.Kom.,M.SI
Pembimbing**

ABSTRAK

Penilaian terhadap kepuasan pelanggan menjadi aspek penting bagi perusahaan makanan cepat saji. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap KFC Gelael, Palm Spring Batam dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Penelitian ini mengidentifikasi lima kriteria utama, yaitu: kualitas produk, kebersihan, layanan, harga, dan suasana. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara *online* kepada 100 responden yang pernah mengunjungi KFC Gelael, Palm Spring Batam. Tahapan analisis mencakup penentuan atribut *cost* dan *benefit*, penyusunan matriks keputusan, normalisasi data, pembobotan kriteria, dan proses perbandingan menggunakan metode SAW. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan menilai pelayanan KFC berada pada tingkat memuaskan, dengan skor SAW tertinggi mencapai 0,967. Kesimpulannya, metode SAW terbukti efektif dalam membantu proses pengambilan keputusan berdasarkan prioritas kepuasan pelanggan, serta dapat digunakan sebagai pertimbangan strategis bagi manajemen KFC dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, metode SAW, pengambilan keputusan, KFC, makanan cepat saji

ABSTRACT

Customer satisfaction assessment is a crucial aspect for fast food company. This study aims to analyze customer satisfaction levels at KFC Gelael, Palm Spring Batam using the Simple Additive Weighting (SAW) Method. The research identifies five key criteria: product quality, cleanliness, service, price, and atmosphere. Data were collected through online questionnaires distributed to 100 respondents who had visited KFC Gelael, Palm Spring Batam. The analytical stages include determining cost and benefits attributes, decision matrix formulation, data normalization, criteria weighting, and ranking using the SAW method. The results show that most customers rated KFC's services as satisfactory, with the highest SAW score reaching 0.967. in conclusion, the SAW method proves effective in supporting decision-making based on customer satisfaction priorities and can serve as a strategic consideration for KFC management in improving customer satisfaction

Keywords: *customer satisfaction, SAW method, decision-making, KFC, fast food*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas Kehadiran Tuhan Yang Maha Esa saya ucapkan yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Dan Komputer Universitas Putera Batam;
3. Bapak Muhammad Rasid Ridho, S.kom., M.SI selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan arahan serta masukan yang membangun dan sudah meluangkan waktu, ilmu serta kesabarannya dalam membimbing sehingga dapat membantu penulis menyelesaikan skripsi ini;
4. Ayah tercinta dan panutanku yaitu Bapak Juran, terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis. Kehadiran beliau dalam hidup penulis merupakan anugerah terindah yang diberikan. Terima kasih sudah mendidik penulis, memotivasi, dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana;
5. Wanita terkuat dalam hidupku, yaitu Ibu Tuti yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus kepada penulis, serta selalu menjadi tempat cerita bagi penulis. Terima kasih atas doa yang beliau panjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana;

6. Kepada saudari perempuan penulis, kakak tercinta yang bernama Herlina Dianty, terima kasih saya ucapkan yang sudah mendukung saya dari jauh, saling memberikan dukungan satu sama lain. Terima kasih telah menjadi panutan yang baik. Penulis tidak akan ada sampai di titik ini jika tidak mendapatkan dukungan dari kakak tercinta;
7. Kepada Hendeka Putra, yang merupakan saudara laki-laki kandung, terima kasih sudah memberikan pelajaran-pelajaran yang berharga, yang menumbuhkan jiwa kompetitif saya dalam hidup. Penulis ada di titik ini juga mendapatkan dukungan yang luar biasa dari saudara laki-laki penulis;
8. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Candra Pranata. Terima kasih sudah berjuang sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha sampai titik ini, walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi pribadi yang selalu mau berusaha dan berfikir positif. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah atas semua proses penyusunan skripsi yang dilewati, sehingga sampai titik ini saya telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan suatu pencapaian yang patut dirayakan bagi diri sendiri.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan serta memberikan anugerah-Nya, Saddhu.

Batam, 22 Juli 2025



Candra Pranata

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori Penelitian	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Variabel Penelitian	28
3.3 Teknik pengumpulan data	28
3.4 Populasi	29
3.5 Sampel	29
3.6 Metode Analisis Data	31
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Analisis data	33
4.2 Nilai kriteria	33
4.3 Proses data.....	35
4.4 Proses Normalisasi	38
4.5 Hasil akhir	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	47
LAMPIRAN I PENDUKUNG PENELITIAN	
LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Nilai Kriteria	34
Tabel 4. 2 Tabel Nilai Bobot Kriteria.....	34
Tabel 4. 3 Tabel Matriks Keputusan Data Responden	35
Tabel 4. 4 Tabel Proses Normalisasi Responden.	38
Tabel 4. 5 Tabel Hasil Akhir Responden	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teknik Pengambilan Sampel	21
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	27

DAFTAR RUMUS

Rumus 2. 1 Rating Kinerja Ternormalisasi	18
Rumus 2. 2 Rumus Ranking Alternatif Terpilih.....	19
Rumus 3. 1 Rumus <i>Lemeshow</i>	30