

ABSTRAK

Sholehah, Zaimatus. 2021. **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Barang, dan Pelayanan untuk menentukan kepuasan konsumen dengan menggunakan *Fuzzy C-Means*. (Studi kasus di Pasar Paiton)**. Skripsi, Program Study Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Pembimbing (I) K.H Faiz, M. Fil.l. (II) Musthafa Syukur, M.Si.

Kata kunci: *Fuzzy C-Means*, kepuasan konsumen.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis permasalahan dan memprediksi kepuasan konsumen pada Pasar Paiton. Pasar merupakan suatu tempat di mana pembeli dan penjual bertemu untuk membeli atau menjual barang dan jasa faktor-faktor produksi. Persaingan bisnis yang sangat ketat di Indonesia saat ini untuk memperebutkan konsumen, mempertahankan konsumen, dan untuk menjaga konsumen agar merasa puas. Oleh karena itu, pedagang Pasar Paiton harus mengidentifikasi atribut-atribut yang dinilai sangat penting bagi konsumen.

Berdasarkan permasalahan tersebut, hasil prediksi yang diperoleh dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam perencanaan manajemen bisnis. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memprediksi adalah *Fuzzy C-Means* dengan bantuan *software* Matlab untuk menghitung *Clustering* data. Logika *fuzzy* memungkinkan nilai keanggotaan 0 sampai 1, misalnya pada konsep tidak pasti seperti “tidak puas”, “puas” dan “sangat puas”. Proses *fuzzyfikasi* diawali dengan menentukan domain, interval variabel numerik dan variabel linguistik. Penelitian ini menggunakan tiga variabel masukan yaitu harga, kualitas barang dan pelayanan. Sedangkan untuk variabel keluaran adalah kepuasan konsumen sebagai *output*. Langkah selanjutnya adalah menunjukkan hasil kepuasan seperti berikut: (1) Sangat memuaskan (2) Memuaskan (3) Tidak memuaskan. Dengan memahami variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pasar, pihak manajemen pasar akan mengetahui seberapa penting variabel tersebut.

Hasil yang diperoleh, Pada contoh kasus responden yang memberikan nilai 4,333 pada tingkat harga, 3,300 pada pelayanan, dan nilai 3,917 pada kualitas barang adalah memiliki tingkat kepuasan yaitu sangat memuaskan. Dari beberapa kali pengujian didapatkan persentase *error* (MAPE) dibawah 20%. Berdasarkan persentase *error* tersebut, maka tingkat akurasi pada peramalan ini termasuk dalam kategori cukup bagus.