

ABSTRAK

Eko Wijaya, NPM: 535140087 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Menggunakan Fuzzy Mamdani. Skripsi, Jakarta: Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Tarumanagara, Januari 2021.

Perkembangan teknologi menjadi akar dari peradaban masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Dalam penerapannya, teknologi dapat memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang membantu masyarakat untuk mengetahui informasi tertentu, salah satunya adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran cepat saji.

Restoran cepat saji telah menjadi faktor penting dalam kegiatan sehari-hari masyarakat. Untuk memenuhi peranannya dalam kehidupan masyarakat, restoran cepat saji menyajikan pelayanan dan makanan bagi konsumennya. Restoran cepat saji dengan pelayanan yang layak, serta harga dan kualitas makanan yang baik tentunya akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumennya terhadap restoran cepat saji tersebut.

Metode Fuzzy Mamdani merupakan salah satu bagian dari Fuzzy Inference System yang berguna untuk penarikan kesimpulan atau suatu keputusan terbaik dalam permasalahan yang tidak pasti. Dalam penerapannya, kriteria restoran cepat saji menjadi variabel untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran cepat saji tersebut. Metode Fuzzy Mamdani membentuk himpunan fuzzy dari variabel input, lalu diterapkan fungsi implikasi, kemudian dilakukan komposisi aturan, setelah itu lakukan penegasan (defuzzy) untuk memperoleh tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran cepat saji. Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, fuzzy Mamdani memperoleh tingkat akurasi sebesar 100%.

Kata Kunci : Fuzzy Mamdani, Himpunan Fuzzy, Logika Fuzzy, Restoran Cepat Saji, Tingkat Kepuasan Konsumen.