

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha cake and bakery merupakan salah satu sektor bisnis yang sangat kompetitif. Keberhasilan sebuah usaha tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kemampuan untuk mempertahankan pelanggan. Kehilangan pelanggan dapat berdampak langsung pada pendapatan dan keberlangsungan bisnis. Memahami perilaku pelanggan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menyebabkan mereka berhenti berlangganan menjadi sangat penting.

Sebuah usaha cake and bakery menghadapi tantangan dalam mempertahankan pelanggannya. Meskipun telah berusaha untuk memberikan produk dan layanan berkualitas, masih ada risiko kehilangan pelanggan yang signifikan. Kehilangan pelanggan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk ketidakpuasan terhadap produk atau layanan, munculnya pesaing baru, serta perubahan kebutuhan dan preferensi pelanggan.

Dalam upaya untuk memprediksi dan mencegah kehilangan pelanggan, penggunaan teknologi dan analisis data menjadi semakin relevan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah algoritma Naive Bayes. Algoritma ini merupakan salah satu teknik dalam machine learning yang efektif untuk klasifikasi dan prediksi. Keunggulan utama dari Naive Bayes adalah kesederhanaan dan kemampuannya untuk bekerja dengan baik meskipun dengan data yang terbatas.

Dengan menerapkan algoritma Naive Bayes, usaha Cake and Bakery dapat mengidentifikasi pola dan tren dari data historis pelanggan. Algoritma ini dapat membantu dalam menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi retensi pelanggan, seperti frekuensi pembelian, jenis produk yang dibeli, umpan balik pelanggan, dan lainnya. Melalui analisis ini, Usaha Cake and Bakery dapat memprediksi pelanggan mana yang berisiko berhenti berlangganan dan mengambil tindakan proaktif untuk mencegahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model prediksi kehilangan pelanggan menggunakan algoritma Naive Bayes pada Usaha Cake and Bakery. Dengan adanya model prediksi ini, diharapkan Usaha Cake and Bakery dapat lebih efektif dalam mempertahankan pelanggannya melalui strategi-strategi yang lebih terfokus dan berbasis data. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang analisis prediktif dan retensi pelanggan khususnya dalam usaha cake and bakery. Dengan menggunakan prediksi kehilangan pelanggan atau pelanggan dapat menentukan dan mengidentifikasi prediksi pelanggan sejak awal sebelum pindah ke usaha pesaing lain, ini juga dapat membantu CRM (Customer Relationship Management) yaitu untuk menjaga pelanggan, dan mengurangi potensi kerugian yang ditemui.

Algoritma Naive Bayes merupakan salah satu metode klasifikasi yang banyak digunakan dalam berbagai bidang, termasuk untuk memprediksi kehilangan pelanggan. Metode ini memiliki keunggulan dalam hal kesederhanaan, efisiensi komputasi, dan kemampuan untuk bekerja dengan baik meskipun ada keterbatasan data. Algoritma Naive Bayes menggunakan prinsip probabilitas Bayes dan mengasumsikan bahwa setiap fitur atau variable predictor adalah independen satu sama lain.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka muncul rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana membangun model prediksi yang memanfaatkan algoritma Naive Bayes untuk membantu pengusaha cake and bakery dalam mengantisipasi dan mencegah kehilangan pelanggan, sehingga meningkatkan keberhasilan bisnis mereka.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan penelitian yang telah dipaparkan maka batasan masalahnya sebagai berikut:

1. Usaha cake and bakery yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan basis pelanggan mereka di tengah persaingan yang semakin ketat.
2. Prediksi kehilangan pelanggan dan tetap berlangganan pada bisnis cake and bakery menggunakan algoritma Naïve Bayes.

1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang telah dipaparkan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membangun model prediksi menggunakan algoritma Naive Bayes dalam memprediksi kehilangan pelanggan serta meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan dalam usaha cake and bakery.

1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu mengidentifikasi pelanggan yang berpotensi untuk meninggalkan bisnis cake and bakery lebih awal. Dengan mengetahui pelanggan yang berisiko tinggi untuk kehilangan, pemilik bisnis dapat mengambil langkah-langkah pencegahan dan strategi retensi pelanggan yang tepat.
2. Memberikan keunggulan bagi bisnis cake and bakery dengan meningkatkan kemampuan dalam mempertahankan pelanggan dan mengurangi tingkat kehilangan pelanggan.