

INTISARI

Di era teknologi yang semakin berkembang pesat, keseharian masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari semakin mudah, salah satunya di antaranya adalah belanja *online* di tiktok *shop*. Aplikasi yang bergerak di bidang tiktok *shop* merupakan aplikasi media sosial berbasis *e-commerce* yang paling besar di Indonesia, dikarenakan promosi yang sering dan beragam, membuat masyarakat tertarik untuk menggunakan aplikasi tiktok *shop*. Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan peran sebuah aplikasi. Salah satunya yaitu aplikasi termasuk pada aplikasi tiktok *shop* merupakan sebuah aplikasi yang bergerak di bidang jual beli secara *online* dan dapat di akses secara mudah dengan menggunakan *smartphone*. Belum pernah di evaluasi berdasarkan faktor kepuasan penggunaannya sehingga dimungkinkan masih di temukan beberapa masalah pada aplikasi yang berjalan. Oleh karena itu, tiktok *shop* harus mengetahui kepuasan pelanggannya. Mengetahui kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang harus diketahui oleh pihak tiktok *shop*. Di mana kepuasan pelanggan dapat membuktikan kualitas yang dimiliki oleh tiktok *shop* dengan menggunakan metode algoritma *K-means*. *K-means* merupakan salah satu algoritma *clustering*. Metode *k-means* ini berupa 3 (tiga) buah *cluster* yang paling optimal dengan nilai rata-rata 7,685 dalam penelitian ini.

Kata kunci : *k-means*, tiktok *shop*, *clustering*.

ABSTRACT

In this era of rapidly developing technology, people's daily activities are becoming easier, one of which is online shopping at the TikTok shop. The application operating in the TikTok Shop sector is the largest e-commerce based social media application in Indonesia, because frequent and varied promotions make people interested in using the TikTok Shop application. Therefore, customer satisfaction is an important factor that influences the success of an application. One of them is an application, including the TikTok Shop application, which is an application that operates in the online buying and selling sector and can be accessed easily using a smartphone. There has never been an evaluation based on user satisfaction factors, so it is possible that there are still some problems in running the application. Therefore, TikTok shop must know customer satisfaction. Knowing customer satisfaction is one of the things that a TikTok shop must know. Where customer satisfaction can prove the quality of the TikTok shop using the K-means algorithm method. K-means is a clustering algorithm. This k-means method consists of 3 (three) optimal clusters with an average value of 7.685 in this study.

Keywords: k-means, tiktok shop, clustering.