

Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Rantauprapat Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW)

**Yahman Nor Syafiq Nasution¹, Maulida Arfani Harahap², Fatma Hasibuan³,
Rezektia Ritonga⁴**

^{1,2,3,4}Universitas Labuhanbatu, Sumatera Utara, Indonesia

Email: yahmannorsyafiqnst@gmail.com¹, maulidaarfani27@gmail.com²,
fatmahasibuan92@gmail.com³, kiaartg@gmail.com⁴

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu usaha, khususnya pada bidang kuliner. Tingginya tingkat persaingan menuntut pelaku usaha untuk mampu mengevaluasi kualitas pelayanan secara objektif dan terukur. Penelitian ini bertujuan untuk membangun Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dalam menilai tingkat kepuasan pelanggan pada Mie Gacoan Rantauprapat dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Metode SAW dipilih karena mampu melakukan proses perankingan alternatif berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dengan perhitungan yang sederhana dan efektif.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara terhadap salah satu pengunjung, dengan kriteria penilaian meliputi kualitas pelayanan, kecepatan penyajian, kebersihan tempat, harga, dan rasa makanan. Setiap alternatif dinilai berdasarkan bobot yang telah ditentukan, kemudian dilakukan proses normalisasi dan perhitungan nilai preferensi untuk mendapatkan hasil akhir berupa peringkat tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode SAW mampu memberikan hasil penilaian yang objektif dan sistematis dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Sistem yang dibangun dapat membantu pihak manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penerapan SPK menggunakan metode SAW dapat menjadi solusi yang efektif dalam mendukung evaluasi kepuasan pelanggan pada usaha kuliner.

Kata kunci: Sistem Pendukung Keputusan, *Simple Additive Weighting*, Kepuasan Pelanggan, Mie Gacoan

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the key factors in determining the success of a business, especially in the culinary sector. The increasing level of competition requires business actors to evaluate service quality objectively and measurably. This study aims to develop a Decision Support System (DSS) to assess customer satisfaction at Mie Gacoan Rantauprapat using the *Simple Additive Weighting* (SAW) method. The SAW method was chosen because it is capable of ranking alternatives based on predetermined criteria with simple and effective calculations.

The data in this study were obtained through direct observation and interviews with customers, using assessment criteria including service quality, serving speed, cleanliness, price, and food taste. Each alternative is evaluated based on assigned weights, followed by a normalization process and preference value calculation to obtain the final ranking of customer satisfaction levels.

The results show that the SAW method is able to provide objective and systematic assessments in determining customer satisfaction levels. The developed system can assist management in making more accurate decisions to

improve service quality and customer satisfaction. Therefore, the implementation of a DSS using the SAW method can be an effective solution to support customer satisfaction evaluation in the culinary business.

Keywords: Decision Support System, Simple Additive Weighting, Customer Satisfaction, Mie Gacoan

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kuliner di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan perubahan pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat yang menjadikan aktivitas menikmati makanan tidak hanya sebagai pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga sebagai bagian dari interaksi sosial dan hiburan (Rahmadani et al., 2022; Rahmat, 2023). Persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat menyebabkan pelaku usaha dituntut untuk terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan agar mampu mempertahankan daya saing di tengah banyaknya pilihan yang tersedia bagi konsumen (Rokhman, 2024). Dalam dunia bisnis jasa dan kuliner, kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan suatu usaha karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan ulasan positif, serta merekomendasikan produk kepada pelanggan lain (Edy Siswanto et al., 2022; Rahmat, 2023). Tingginya jumlah pelanggan menyebabkan proses evaluasi kepuasan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar perusahaan dapat mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas produk maupun layanan yang diberikan.

Mie Gacoan merupakan salah satu usaha kuliner yang memiliki tingkat popularitas tinggi di berbagai daerah sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen dalam mempertahankan loyalitas konsumen (Sandiwarno, 2024). Tingginya jumlah pelanggan menyebabkan proses evaluasi kepuasan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar perusahaan dapat mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas produk maupun layanan yang diberikan (Yusuf & Bachtiar, 2022).

Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) merupakan salah satu metode dalam Sistem Pendukung Keputusan yang banyak digunakan karena memiliki proses perhitungan yang sederhana, mudah dipahami, serta mampu menghasilkan keputusan berdasarkan pembobotan dari setiap kriteria yang digunakan (Widiana et al., 2024). Metode SAW bekerja melalui proses normalisasi nilai pada setiap alternatif dan kriteria, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan penjumlahan terbobot untuk memperoleh nilai preferensi tertinggi sebagai alternatif terbaik (Widiana et al., 2024). Metode SAW bekerja melalui proses normalisasi nilai pada setiap alternatif dan kriteria, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan penjumlahan terbobot untuk memperoleh nilai preferensi tertinggi sebagai alternatif terbaik (Puad et al., 2023). Kemampuan metode SAW dalam mengolah data multikriteria menjadikannya banyak diterapkan dalam berbagai bidang pengambilan keputusan, seperti pemilihan supplier, seleksi pegawai, penilaian kinerja, hingga evaluasi pelayanan pelanggan (Nathaniel et al., 2024).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa metode *Simple Additive Weighting* (SAW) banyak diterapkan dalam Sistem Pendukung Keputusan karena

mampu memberikan hasil pemeringkatan alternatif berdasarkan pembobotan kriteria secara terukur dan sistematis (Fadilah Nuria Handayani et al., 2024; Mardika & Fauzi, 2024). Implementasi metode SAW telah digunakan dalam berbagai bidang pengambilan keputusan, seperti pemilihan supplier, pemilihan produk teknologi, serta penentuan alternatif terbaik pada berbagai sektor layanan dan bisnis. Selain memiliki proses perhitungan yang sederhana, metode SAW juga dinilai efektif dalam mengurangi unsur subjektivitas yang sering muncul pada proses penilaian manual sehingga keputusan yang dihasilkan menjadi lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan (Widiana et al., 2024). Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pemilihan alternatif pada bidang supplier, kontrak kerja, maupun teknologi, sehingga penerapan metode SAW pada penilaian kepuasan pelanggan usaha kuliner modern masih relatif terbatas, khususnya pada objek penelitian Mie Gacoan Rantauprapat (Junianto & Basri, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan Sistem Pendukung Keputusan penilaian kepuasan pelanggan yang lebih spesifik dengan mempertimbangkan karakteristik pelayanan dan kebutuhan pelanggan pada usaha kuliner sehingga hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan (Mardika & Fauzi, 2024).

Penelitian ini dilakukan untuk merancang dan membangun Sistem Pendukung Keputusan (SPK) penilaian kepuasan pelanggan Mie Gacoan Rantauprapat menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) guna membantu proses evaluasi pelayanan secara lebih cepat, objektif, dan terukur (Diansyah, 2022). Sistem yang dikembangkan diharapkan mampu mengolah data penilaian pelanggan berdasarkan sejumlah kriteria seperti kualitas produk, harga, kebersihan, kenyamanan tempat, dan kecepatan pelayanan sehingga menghasilkan informasi yang akurat mengenai tingkat kepuasan pelanggan (Rokhman, 2024). Penerapan metode SAW pada penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen dalam menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan nilai preferensi yang dihasilkan dari proses perhitungan secara sistematis dan berbobot (Diansyah, 2022). Selain memberikan kontribusi dalam pengembangan Sistem Pendukung Keputusan pada bidang pelayanan kuliner, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas evaluasi kepuasan pelanggan menggunakan metode pengambilan keputusan multikriteria (Rahmadani et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan tahapan penting dalam suatu penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam menyelesaikan permasalahan secara sistematis dan terarah. Metode penelitian menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan mulai dari pengumpulan data hingga analisis data sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan adanya metode penelitian yang jelas, maka hasil penelitian akan lebih valid dan dapat diuji kebenarannya (Kepustakaan, 2014). Dalam penelitian ini digunakan pendekatan

kuantitatif, yaitu metode yang menekankan pada pengolahan data dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan perhitungan matematis. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan beberapa kriteria yang telah ditentukan, kemudian diolah menggunakan metode tertentu untuk menghasilkan keputusan yang objektif (Syahroni, 2022). Untuk mendukung proses pengambilan keputusan, penelitian ini menggunakan Sistem Pendukung Keputusan (SPK). SPK merupakan sistem berbasis komputer yang digunakan untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan dengan memanfaatkan data dan model tertentu. SPK sangat cocok digunakan dalam permasalahan yang melibatkan banyak kriteria karena mampu mengolah data menjadi informasi yang lebih terstruktur dan mudah dipahami (Magdalena, 2012). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Metode SAW merupakan salah satu metode dalam SPK yang digunakan untuk menentukan alternatif terbaik dengan cara menjumlahkan nilai terbobot dari setiap kriteria. Metode ini dipilih karena memiliki keunggulan dalam kesederhanaan perhitungan, kemudahan implementasi, serta mampu memberikan hasil perankingan yang jelas dan objektif (Kusumadewi & Hartati, 2007). Penelitian ini dilakukan pada Mie Gacoan yang berada di Rantauprapat dengan tujuan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan beberapa kriteria seperti harga, rasa, pelayanan, kebersihan, dan kenyamanan. Data yang digunakan diperoleh dari hasil kuesioner pelanggan yang kemudian diolah menggunakan metode SAW untuk menghasilkan peringkat tingkat kepuasan pelanggan secara objektif.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang menekankan pada pengolahan data numerik untuk menghasilkan suatu keputusan. Pendekatan ini digunakan karena data yang diolah berupa nilai kepuasan pelanggan yang kemudian dihitung menggunakan metode tertentu untuk menghasilkan peringkat.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu cabang Mie Gacoan yang berada di Rantauprapat. Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2026 dengan pengambilan data secara langsung dari pelanggan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi pelayanan serta aktivitas pelanggan untuk memperoleh gambaran nyata di lapangan. Selain itu, data juga diperoleh melalui wawancara dengan salah satu pengunjung guna mendapatkan informasi terkait pengalaman dan tingkat kepuasan

terhadap layanan yang diberikan, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Kriteria Penilaian

Dalam penelitian ini digunakan beberapa kriteria untuk menilai kepuasan pelanggan, yaitu:

Kode	Kriteria	Jenis	Bobot
C1	Harga	Cost	0.20
C2	Rasa	Benefit	0.30
C3	Pelayanan	Benefit	0.20
C4	Kebersihan	Benefit	0.15
C5	Kenyamanan	Benefit	0.15

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Additive Weighting* (SAW). Metode SAW digunakan untuk menentukan alternatif terbaik berdasarkan nilai preferensi tertinggi.

Langkah-langkah metode SAW:

1. Menentukan Matriks

$$X = [x_{ij}]_{m \times n}$$

2. Normalisasi Matrik

$$r_{ij} \begin{cases} r_{ij} = \frac{x_{ij}}{\max(x_{ij})} \\ r_{ij} = \frac{\min(x_{ij})}{x_{ij}} \end{cases}$$

Keterangan:

- r_{ij} = nilai ternormalisasi
- x_{ij} = nilai alternatif
- Benefit = semakin besar semakin baik
- Cost = semakin kecil semakin baik

3. Perhitungan Nilai Preferensi

$$V_i = \sum_{j=1}^n w_j r_{ij}$$

Keterangan:

- V_i = nilai akhir alternatif
- w_j = bobot kriteria
- r_{ij} = nilai normalisasi

4. Perankingan

Nilai preferensi yang telah dihitung kemudian diurutkan dari nilai tertinggi ke terendah. Alternatif dengan nilai tertinggi merupakan tingkat kepuasan pelanggan terbaik.

Alur Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah
2. Pengumpulan data
3. Penentuan kriteria dan bobot
4. Perhitungan menggunakan metode SAW
5. Analisis hasil
6. Penarikan Kesimpulan

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Data primer: hasil kuesioner pelanggan
- Data sekunder: jurnal, buku, dan referensi terkait SPK dan SAW

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Alternatif dan Kriteria

Misal terdapat 3 alternatif:

- A1, A2, A3

Dan 3 kriteria:

- C1 (Benefit) → Bobot = 0.4
- C2 (Cost) → Bobot = 0.3
- C3 (Benefit) → Bobot = 0.3

Matriks Keputusan (X)

Alternatif	C1	C2	C3
A1	80	300	70
A2	60	200	90

A3	75	250	85
----	----	-----	----

Normalisasi Matriks (R)

Gunakan rumus:

$$\text{Benefit: } r_{ij} = x_{ij} / \max(x_{ij})$$

$$\text{Cost: } r_{ij} = \min(x_{ij}) / x_{ij}$$

Hitung:

C1 (Benefit, max = 80)

- $A1 = 80/80 = 1$
- $A2 = 60/80 = 0.75$
- $A3 = 75/80 = 0.9375$

C2 (Cost, min = 200)

- $A1 = 200/300 = 0.67$
- $A2 = 200/200 = 1$
- $A3 = 200/250 = 0.8$

C3 (Benefit, max = 90)

- $A1 = 70/90 = 0.78$
- $A2 = 90/90 = 1$
- $A3 = 85/90 = 0.94$

Matriks Normalisasi (R)

Alternatif	C1	C2	C3
A1	1	0.67	0.78
A2	0.75	1	1
A3	0.94	0.8	0.94

Perhitungan Nilai Preferensi (Vi)

Rumus:

$$V_i = \sum_{j=1}^n (w_j \times r_{ij})$$

Hitung:

A1

$$V1 = (0.4 \times 1) + (0.3 \times 0.67) + (0.3 \times 0.78) = 0.4 + 0.201 + 0.234 = 0.835$$

A2

$$V2 = (0.4 \times 0.75) + (0.3 \times 1) + (0.3 \times 1) = 0.3 + 0.3 + 0.3 = 0.9$$

A3

$$V3 = (0.4 \times 0.94) + (0.3 \times 0.8) + (0.3 \times 0.94) = 0.376 + 0.24 + 0.282 = 0.898$$

Perankingan

Alternatif	Nilai Vi	Ranking
A2	0.900	1
A3	0.898	2
A1	0.835	3

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW), masing-masing alternatif menghasilkan nilai preferensi yang berbeda. A1 memperoleh nilai 0,835, A2 sebesar 0,900, dan A3 sebesar 0,898. Dengan melihat perbandingan ini, A2 tampil sebagai alternatif dengan nilai tertinggi dan layak direkomendasikan sebagai pilihan terbaik.

Jika ditelusuri lebih jauh, keunggulan A2 bukan sesuatu yang kebetulan. Alternatif ini tampil luar biasa pada dua kriteria sekaligus. Pada kriteria C2 yang bersifat cost, A2 mencatat nilai normalisasi sempurna sebesar 1, yang artinya biaya yang ditawarkan paling efisien dibandingkan alternatif lainnya. Hal serupa juga terjadi pada kriteria C3 yang bersifat benefit, di mana A2 kembali meraih nilai maksimal, mencerminkan manfaat tertinggi yang bisa diberikan.

Memang benar bahwa pada kriteria C1 yang juga bersifat benefit, A2 hanya memperoleh nilai 0,75, sedikit di bawah A1. Namun kekurangan ini tidak terlalu berdampak pada hasil akhir. Meskipun C1 memiliki bobot paling besar yakni 0,4, kinerja prima A2 pada C2 dan C3 berhasil menutup selisih tersebut secara keseluruhan.

Di posisi kedua, A3 menorehkan nilai 0,898, sangat tipis di bawah A2. Ini menunjukkan bahwa A3 sebenarnya juga merupakan alternatif yang solid. Kekuatan A3 terletak pada konsistensinya, nilainya relatif stabil di semua kriteria. Sayangnya, tidak ada satu pun kriteria yang benar-benar dikuasainya secara maksimal, sehingga ia kalah dalam hal dominasi nilai puncak yang justru menjadi keunggulan utama A2.

Adapun A1 berada di posisi terakhir dengan nilai 0,835. Penyebab utamanya adalah performa kurang memuaskan pada kriteria C2. Nilai normalisasi A1 di kriteria ini hanya 0,67, dan karena C2 bersifat cost, nilai yang rendah justru bermakna biaya yang kurang efisien. Inilah yang menarik A1 ke peringkat terbawah.

Dari keseluruhan analisis ini, metode SAW terbukti mampu menghasilkan keputusan yang logis dan mudah dipertanggungjawabkan. Mekanismenya sederhana namun efektif: setiap nilai kinerja alternatif dinormalisasi, lalu dikalikan dengan bobot kriteria masing-masing, dan dijumlahkan untuk menghasilkan skor preferensi akhir. Proses yang transparan ini memudahkan siapa pun untuk memahami dan menjelaskan mengapa suatu alternatif unggul atas yang lain.

Tentu saja, ada hal yang perlu diingat: hasil akhir metode SAW sangat sensitif terhadap bobot kriteria yang digunakan. Perubahan bobot, sekecil apa pun, berpotensi

mengubah urutan peringkat. Oleh karena itu, penetapan bobot harus dilakukan secara cermat dan berdasarkan pertimbangan yang matang.

Kesimpulannya, A2 adalah rekomendasi terkuat berdasarkan perhitungan SAW dalam penelitian ini. Nilainya yang tertinggi bukan sekadar angka, melainkan cerminan dari kinerja yang paling optimal secara menyeluruh di antara semua alternatif yang dievaluasi.

KESIMPULAN

Setelah melalui serangkaian proses penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode *Simple Additive Weighting* (SAW) terbukti efektif digunakan sebagai sistem pendukung keputusan. Metode ini berhasil mengidentifikasi alternatif terbaik secara terstruktur berdasarkan sejumlah kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Perhitungan berjalan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan, mulai dari penyusunan matriks keputusan, normalisasi nilai sesuai jenis kriteria baik benefit maupun cost, hingga akhirnya menghasilkan nilai preferensi (V_i) untuk setiap alternatif. Dari proses tersebut, A2 tampil sebagai alternatif dengan nilai tertinggi yakni 0,900, disusul A3 di angka 0,898, dan A1 di posisi terakhir dengan nilai 0,835.

Berdasarkan hasil ini, A2 layak direkomendasikan sebagai pilihan terbaik. Nilainya yang paling optimal mencerminkan bahwa alternatif ini mampu memenuhi seluruh kriteria secara seimbang setelah bobot masing-masing kriteria diperhitungkan. Ini sekaligus membuktikan bahwa metode SAW dapat menghasilkan keputusan yang objektif, sistematis, dan tidak sulit untuk dipahami oleh berbagai pihak.

Di sisi lain, metode SAW juga menawarkan kemudahan dalam penerapannya dan cukup fleksibel dalam mengakomodasi berbagai jenis kriteria. Meski demikian, ada satu hal yang tidak boleh diabaikan: bobot kriteria memegang peranan yang sangat besar dalam menentukan hasil akhir. Oleh karena itu, penetapan bobot perlu dilakukan dengan cermat dan penuh pertimbangan agar keputusan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan dan kondisi nyata di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Diansyah, S. (2022). Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode K-Nearest Neighbour (KNN). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 5(1), 7–12. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v4i1.114>
- Edy Siswanto, Munifah, & Bagus Sudirman. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Pelanggan Terbaik Menggunakan Metode Saw Pada Albumi It Store. *Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 2(1), 33–41. <https://doi.org/10.55606/teknik.v2i1.176>
- Fadilah Nuria Handayani, Intan Diasih, Vrisa Arana Salsabilla, & Aprilia Pramudita. (2024). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Pemilihan Smartphone Terbaik Menggunakan Metode SAW. *Bridge: Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Telekomunikasi*, 2(3), 130–141. <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i3.127>

- Junianto, M. B. S., & Basri, H. (2024). Sistem Pendukung Keputusan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) Pemilihan Vendor Jasa Boga Terbaik pada Pusat Bisnis Universitas Terbuka. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 7(4), 1611–1616. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i4.45152>
- Kepustakaan, D. (2014). Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta, 2013. *Jurnal JPM IAIN Antasari Vol*, 1(2).
- Kusumadewi, S., & Hartati, S. (2007). Utilizing Fuzzy Multi-Attributr Decision Making for Group Clinical Decision Making Model. *Proccedings of International Conference on Soft Computing, Intelligent System \& Information Technology*, 18–24.
- Magdalena, H. (2012). Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Mahasiswa Lulusan Terbaik Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Stmik Atma Luhur Pangkalpinang). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 2012, 49–56.
- Mardika, P. D., & Fauzi, A. (2024). *Supplier Terbaik Dengan Metode Simple Additive Weight (Saw)*. 12(1), 677–682.
- Nathaniel, D., Padli Pratama, F., Farhan, M., & Asido Elyakim P, V. (2024). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Laptop Dengan Menerapkan Metode *Simple Additive Weighting* (Saw). *Journal of Data Analytics, Information, and Computer Science*, 1(4), 249–260. <https://doi.org/10.70248/jdaics.v1i4.1396>
- Puad, L., Limia Budiarti, R., & Alfianto, J. (2023). Sistem Pendukung Keputusan the Best Medical Employee Berbasis Web Menggunakan Metode Simple Additive Weighting(Saw) (Studi Kasus : Startup Kei Medika). *Jurnal Akademika*, 16(1), 50–54. <https://doi.org/10.53564/akademika.v16i1.1116>
- Rahmadani, A., Maharani, D., & Sahren, S. (2022). *Simple Additive Weighting* sebagai Metode Pendukung Keputusan terhadap Sistem Customer Satisfaction. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 6(2), 296–305. <https://doi.org/10.29408/edumatic.v6i2.6374>
- Rahmat, R. Y. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Toko Gypsum Dan Platform Keshya Menggunakan Metode (SAW) Rio Rahmat Yusran. *MEANS (Media Informasi Analisa Dan Sistem)*, 8(1), 40–47.
- Rokhman, N. (2024). Sistem Pendukung Keputusan Pelayanan Service Computer Menggunakan Metode SAW (Simple Additive Weighting). *Go Infotech: Jurnal Ilmiah STMIK AUB*, 30(2), 145–155. <https://doi.org/10.36309/goi.v30i2.303>
- Sandiwarno, S. (2024). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk Menentukan Pengambilan Keputusan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Restoran Ayam Geprek). *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(1), 88–99. <https://doi.org/10.21456/vol14iss1pp88-99>
- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43–56.
- Widiana, S. A., Firdaus, I., Tenda, E., Takaendengan, M. I., Malalayang, K., Manado, K., & Utara, S. (2024). *eninta-ibrena,+7.+SISKA+AYU+WIDIANA (1). XIII(1)*, 49–55.
- Yusuf, Y., & Bachtiar, L. (2022). Analisis Perbandingan Sistem Pendukung Keputusan Menggunakan Metode SAW dan WP Dalam Penilaian Kinerja Tenaga Kontrak. *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, 4(1), 37. <https://doi.org/10.30865/json.v4i1.4421>.