

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Sesuai dengan hasil analisis yang didapatkan mengenai kepuasan konsumen UMKM MiniMall, maka dibuat beberapa simpulan sesuai hasil yang didapatkan tersebut, sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan hipotesis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen UMKM MiniMall terbukti dapat dianalisis melalui teknik *data mining* menggunakan algoritma dari C4.5. Selain itu, hasil penelitian juga dapat digunakan untuk membantu UMKM Minimall dalam meningkatkan penjualan produknya yaitu melalui peningkatan kepuasan konsumen.
2. Sesuai dengan hasil penelitian, maka dapat dibuat aturan untuk mengetahui kepuasan konsumen dari UMKM MiniMall, sebagai berikut:
  - a. Jika produk yang dijual UMKM MiniMall sering kosong, maka konsumen tidak puas.
  - b. Jika produk yang dijual UMKM MiniMall selalu tersedia dan produk mudah rusak, maka konsumen tidak puas.
  - c. Jika produk yang dijual UMKM MiniMall selalu tersedia dan produk tahan lama namun pengiriman sering terlambat, maka konsumen tidak puas.

- d. Jika produk yang dijual UMKM MiniMall selalu tersedia dan produk tahan lama serta pengiriman tepat waktu, maka konsumen puas.
3. Berdasarkan hasil analisis data kepuasan konsumen UMKM MiniMall yang dilakukan dengan perhitungan secara manual menggunakan rumus *gain* dan *entropy* algoritma C4.5, terdapat atribut yang memiliki nilai *gain* tertinggi sehingga dapat dijadikan *node* untuk membuat pohon keputusan. Selain itu, nilai *gain* tertinggi menunjukkan indikator yang dapat memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan konsumen UMKM MiniMall. Beberapa indikator tersebut, meliputi: ketersediaan produk, kualitas produk dan ketepatan pengiriman. Selanjutnya, pohon keputusan yang dihasilkan melalui penggunaan aplikasi WEKA 3.9.5 juga memiliki pohon keputusan yang sama dengan hasil melalui perhitungan secara manual menggunakan rumus *entropy* dan *gain* algoritma C4.5 sehingga dapat dipastikan bahwa ketersediaan produk, kualitas produk dan ketepatan pengiriman merupakan indikator yang memberikan pengaruh besar kepada peningkatan kepuasan konsumen UMKM MiniMall.

## 5.2. Saran

Terdapat saran bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan analisis kepuasan konsumen dan bagi UMKM MiniMall untuk meningkatkan penjualan produknya, sebagai berikut:

1. Sebaiknya peneliti selanjutnya menggunakan lebih banyak sampel atau koresponden penelitian serta menambah indikator penelitian yang dapat

mempengaruhi kepuasan konsumen agar hasil analisis pada penelitian yang dilakukan selanjutnya menjadi lebih baik.

2. Sebaiknya penelitian selanjutnya menggunakan teknik *data mining* selain algoritma C4.5 seperti menggunakan algoritma *K-means Clustering* agar dapat menjadi pembandingan hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis serta menambah informasi bagi para pembaca.
3. Sebaiknya UMKM MiniMall mulai memperhatikan beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dengan cukup besar, meliputi: ketersediaan produk, kualitas produk dan ketepatan pengiriman agar tingkat penjualan produk selanjutnya dapat mengalami peningkatan.