

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Sesuai dengan hasil analisa mengenai kepuasan pelanggan setelah melakukan pengujian baik perhitungan secara manual menggunakan pohon keputusan dan jenis algoritma dari C4.5 serta menggunakan WEKA dengan versi 3.9.2, pada akhirnya penulis dapat membuat beberapa simpulan penelitian, yaitu:

1. Teknik *datamining* dengan klasifikasi menggunakan jenis perhitungan algoritma C4.5 dalam menganalisa kepuasan pelanggan menggunakan data yang berasal dari penyebaran hasil kuesioner yang diberikan kepada seluruh pemilik toko yang menjadi pelanggan produk aksesoris *handphone* dari cabang perusahaan PT. Wook Global Technology di Kota Batam dapat menemukan rules atau aturan keputusan untuk dimanfaatkan sebagai standar atau pedoman dalam menilai kepuasan pelanggan, dengan penjelasan sebagai berikut.
 - a. Jika ketersediaan dari produk aksesoris *handphone* tidak lancar, maka pelanggan tidak puas.
 - b. Jika ketersediaan dari produk aksesoris *handphone* lancar dan garansi sulit dilakukan, maka pelanggan tidak puas.

- c. Jika ketersediaan dari produk aksesoris *handphone* lancar dan garansi mudah dilakukan namun kualitas produk mudah rusak, maka pelanggan tidak puas.
 - d. Jika ketersediaan dari produk aksesoris *handphone* lancar dan garansi mudah dilakukan dan namun kualitas produk tahan lama, maka pelanggan puas.
2. Hasil pemecahan masalah yang didapatkan perusahaan PT.Wook Global Technology dari proses *data mining* dan perhitungan algoritma C4.5 serta klasifikasi pohon keputusan dengan menggunakan aplikasi WEKA versi 3.9.2 juga menghasilkan nilai *gain* tertinggi yang menjadi faktor penting karena memberikan pengaruh cukup besar kepada kepuasan pelanggan terhadap cabang perusahaan PT. Wook Global Technology di Kota Batam, yaitu terdiri dari atribut ketersediaan, atribut garansi dan atribut kualitas produk.

5.2. Saran

Demikian saran dari penulis yang diharapkan dapat berguna saat melakukan penelitian mengenai analisa kepuasan pelanggan terhadap produk dimasa yang akan datang dan bagi penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Sebaiknya pada saat melakukan penelitian khususnya dalam menganalisa kepuasan pelanggan menggunakan data dari hasil kuesioner, peneliti dapat menggunakan lebih banyak koresponden yang menjadi sampel penelitian

serta menambah atribut pada saat menilai kepuasan pelanggan terhadap produk agar hasil penelitian menjadi lebih baik.

2. Diharapkan penelitian *data mining* selanjutnya dapat menggunakan jenis klasifikasi selain jenis algoritma dari C4.5 yang sudah dilakukan penulis, agar dapat menjadi pembandingan dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis, penelitian dengan jenis klasifikasi selain jenis algoritma dari C4.5 tersebut dapat menambah pengetahuan khususnya bagi para pembaca.