

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Sejumlah perhitungan, analisis, dan pengujian telah dilakukan pada bab 4 berdasarkan pembahasan, perhitungan, dan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan teknik data mining dan metode klasifikasi, lebih khusus lagi algoritma C4.5 dan software WEKA yang digunakan untuk menguji hasil. Oleh karena itu, peneliti menarik berbagai kesimpulan dari penelitiannya, yang dapat digunakan untuk membantu mengambil keputusan. Hasilnya, berikut kesimpulan yang dicapai:

1. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan Edukits Batam Center dengan menggunakan teknik data mining menggunakan metode klasifikasi algoritma C4.5, maka dapat ditemukan kaidah dan kaidah keputusan yang dapat dijadikan acuan atau standar untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan di Edukits Batam Center. Berdasarkan hasil ini, dapat menghasilkan aturan berikut:
 - a. Edukits Batam Center tidak bisa mengklaim pelanggannya puas jika harga produknya tidak terjangkau.
 - b. Pelanggan Edukits Batam Center tidak bisa dikatakan puas jika harga yang terlalu mahal dan lokasi yang terlalu sulit diakses oleh pelanggan dengan mobil.

- c. Seorang pelanggan belum bisa dikatakan puas jika harga produk Edukits Batam Center tidak terjangkau, lokasi sulit dijangkau kendaraan, atau kualitas produk kurang baik.
 - d. Harus diakui bahwa jika harga masuk akal, akses ke toko mudah dan kualitas produk sangat baik, maka Edukits Batam Center memuaskan pelanggannya.
2. Berdasarkan hasil perhitungan algoritma C4.5, pohon keputusan yang dihasilkan algoritma menunjukkan bahwa variabel yang mempunyai gain terbesar atau merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Edukits Batam Center adalah harga, akses lokasi, dan kualitas produk, masing-masing. Hasil yang sama juga diperoleh dengan penggunaan software WEKA yaitu tiga variabel yang menjadi faktor utama mempengaruhi kepuasan pelanggan Edukits Batam Center adalah harga, akses lokasi, dan kualitas produk.

5.2. Saran

Berikut ini adalah beberapa saran yang dapat diberikan sebagai hasil dari kesimpulan yang telah diuraikan sejauh ini:

1. Dalam jangka waktu yang lebih lama, survei penelitian dapat dilakukan untuk mengumpulkan lebih banyak data untuk dianalisis, sehingga menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik.
2. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk data mining dan klasifikasi pada penelitian ini, selain menggunakan algoritma C4.5

sebagai metode klasifikasinya, untuk memperlancarnya dapat digunakan teknik klasifikasi atau data mining yang lain.

3. Harapannya, para peneliti selanjutnya dapat memanfaatkan data dalam jumlah besar pada wilayah penelitian yang lebih luas agar dapat menghasilkan karya penelitian yang lebih baik lagi di masa depan.