

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk mencari kepuasan pelanggan di *coffee shop* menggunakan klasifikasi datamining didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan *coffee shop* khususnya Permakkopi dapat dilakukan dengan menerapkan sistem yang mengumpulkan ulasan pelanggan Permakkopi, lalu dengan mengisi ulasan tersebut maka akan didapatkan data dari kepuasan pelanggan. Lalu untuk dapat memotivasi pelanggan dalam pengisian ulasan diberikan kode promo pada pelanggan. Dengan hal ini pelanggan akan mengisi ulasan. Akan tetapi kode promo akan didapatkan oleh pelanggan dengan mengisi ulasan terlebih dahulu. Untuk mempermudah pengisian ulasan akan dikembangkan *website* yang dapat diakses oleh pelanggan. Dengan *website* ini pelanggan juga akan mendapatkan informasi mengenai Permakkopi.
2. Data ulasan yang diberikan oleh pelanggan akan dianalisa menggunakan algoritma *decision tree* dengan menggunakan perhitungan C4.5, dengan penerapan algoritma sistem yang dikembangkan akan menganalisa ulasan setelah ulasan diberikan oleh pelanggan. Dan sistem akan menganalisa apakah pelanggan tersebut puas atau tidak berdasarkan data ulasan yang telah diberikan oleh pelanggan. Dengan hal tersebut didapatkanlah data 105 pelanggan dengan 76 pelanggan yang puas dan 29 pelanggan yang tidak puas. Lalu pada atribut yang digunakan mendapatkan hasil 76 pelanggan puas terhadap produk, promosi, tempat, harga dan pelayanan, selain itu didapatkan pula 29 pelanggan yang tidak puas terhadap produk, promosi, tempat, harga dan pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis dan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penelitian ini dapat dikembangkan lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Penulis memberikan saran kepada peneliti selanjutnya sebagai masukkan dalam

pengembangan analisis kepuasan pelanggan *coffee shop* menggunakan klasifikasi data mining dengan meningkatkan akurasi preferensi alternatif. Berikut nesting atau masukan yang dapat diberikan penulis:

1. Dengan banyaknya algoritma yang dapat diterapkan pada penentuan kepuasan pelanggan *coffee shop* pengembangan selanjutnya diharapkan dapat menggunakan algoritma selain *decision tree* hal ini dikarenakan untuk mendapatkan hasil yang baru dalam penelitian.
2. Pengembangan kepuasan pelanggan sebaiknya menggunakan lebih dari dua *coffee shop* sehingga akan mendapatkan data analisa dari berbagai tempat dan juga mendapatkan perbandingan antar *coffee shop* dengan tipe pelanggan yang berbeda pula.

