

KLASIFIKASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE DECISION TREE C4.5

Ballya Vicky Haekal

Abstrak

Seiring perkembangan teknologi, Saat ini sudah banyak sekali layanan aplikasi perdagangan *online* yang digunakan oleh masyarakat. Salah satu layanan aplikasi yang sering digunakan masyarakat adalah Shopee. Semakin banyak pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut, tingkat kepuasan tiap pengguna pun semakin beragam. Dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi shopee, penelitian ini menggunakan data yang diambil dari kuesioner yang telah disebarakan dalam bentuk *google form*. Kuesioner tersebut disebarakan melalui beberapa media sosial seperti *Twitter*, *Instagram*, *WhatsApp* dan *Shopee* dengan total jumlah data yakni 184 data yang akhirnya menjadi 171 data setelah dilakukan *cleaning data*. Dari berbagai algoritma klasifikasi yang ada, penelitian ini menggunakan algoritma Decision Tree C4.5 sebagai metode klasifikasinya. Dengan pembagian data sebesar 80% untuk data latih dan 20% untuk data uji. Data latih digunakan untuk membangun model *Decision Tree C4.5* yang nantinya data tersebut akan dihitung nilai *entropy* dan *Gain* untuk menentukan akar serta cabang-cabangnya. Setelah itu model tersebut akan diuji dengan data uji yang nantinya akan menghasilkan sebuah *Confusion Matrix*, dari *Confusion Matrix* tersebut akan dihitung nilai *Accuracy*, *Recall* dan *Precision*. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini terdapat nilai *Accuracy* sebesar 97%, nilai *Recall* sebesar 96.9%, nilai *Precision* sebesar 100% untuk *Class* “Ya” dan 66.6% untuk *Class* “Tidak”.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Klasifikasi, Decision Tree C4.5, Shopee.

**KLASIFIKASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN METODE DECISION
TREE C4.5**

Ballya Vicky Haekal

Abstract

Along with the development of technology, there are now many online trading application services used by the public. One application service that is often used by the public is Shopee. The more users who use the application, the level of satisfaction of each user is increasingly diverse. In analyzing the level of satisfaction of shopee application service users, this study uses data taken from questionnaires that have been distributed in the form of google form. The questionnaire was distributed through several social media such as Twitter, Instagram, WhatsApp and Shopee with a total of 184 data which eventually became 171 data after cleaning the data. Of the various existing classification algorithms, this study uses the Decision Tree C4.5 algorithm as the classification method. With the distribution of data by 80% for training data and 20% for test data. The training data is used to build the Decision Tree C4.5 model which will calculate the entropy and gain values to determine the roots and branches. After that the model will be tested with test data which will later produce a Confusion Matrix, from the Confusion Matrix the Accuracy, Recall and Precision values will be calculated. The results obtained in this study contained an Accuracy value of 97%, a Recall value of 96.9%, a Precision value of 100% for Class "Yes" and 66.6% for Class "No".

Keywords: *Satisfaction level, Classification, Decision Tree C4.5, Shopee.*