

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk pengguna aplikasi shopee untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan aplikasi shopee dengan variabel berjumlah 21 variabel dan 1 variabel *Class*, yang dipra-proses dengan Seleksi Variabel dan *Data Cleaning* dengan pembagian data 80% untuk membangun model dan 20% untuk menguji model, maka bisa disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penggunaan metode klasifikasi Decision Tree C4.5 menghasilkan nilai *Accuracy* sebesar 0.97, nilai *Recall* sebesar 0.969, nilai *Precision* sebesar 1 untuk *Class* “Ya” dan 0.666 untuk *Class* “Tidak”. Berdasarkan hasil tersebut, performa dari algoritma Decision Tree C4.5 sudah cukup baik dalam mengklasifikasi tingkat kepuasan pengguna shopee.
2. Variabel yang paling berpengaruh terhadap pembangunan model kepuasan pengguna layanan aplikasi shopee adalah “Harga di Shopee lebih relatif murah dibanding dengan e-commerce lain.”.

#### **5.2 Saran**

Berikut ini merupakan hal-hal yang dapat menjadi masukan pada penelitian berikutnya untuk pengembangan yang lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Menyebarkan kuesioner lebih banyak agar data yang digunakan lebih bervariasi. Hal ini juga dapat membantu data agar jumlah data dari setiap *class* lebih seimbang. Sehingga nilai *Precision* yang dihasilkan lebih besar dibanding penelitian ini.
2. Diharapkan dapat mengubah variabel pertanyaan sehingga variabel yang mempengaruhi hasil klasifikasi dapat lebih bervariasi.