

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian pada data kepuasan pengguna Shopee dengan menggunakan algoritma K-Means maka dapat disimpulkan bahwa.

1. Analisis cluster pengguna Shopee menggunakan algoritma K-Means dengan nilai k sama dengan 2 sampai 5, di mana data yang digunakan berasal dari kuesioner yang memiliki variabel data pribadi, reliabilitas (V1), *information quality* (V2), *web design and layout* (V3), *interaction quality* (V4), efisien (V5) dan kontak (V6). Menghasilkan bahwa nilai k paling optimal untuk data ini adalah 2, dengan nilai DBI sebesar 1.587617820812729.
2. Cluster 1 adalah responden yang tidak puas dalam variabel reliabilitas, *interaction quality*, efisien dan kontak, dengan banyaknya anggota sebesar 74. Sedangkan yang masuk ke dalam cluster 2 adalah responden yang puas dalam variabel reliabilitas, *interaction quality*, efisien dan kontak, dengan banyak anggota yang masuk ke dalam cluster 2 sebesar 110.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, diperlukan pengembangan yang lebih lanjut mengenai data dan hasil cluster pengguna Shopee dengan menggunakan algoritma K-Means. Saran untuk penelitian ini diantaranya.

1. Menyebarkan kuesioner dengan populasi yang lebih luas agar data yang digunakan lebih banyak.
2. Melakukan optimasi pada algoritma K-Means, misalnya dengan menggunakan algoritma genetika.