

**MODEL KLASIFIKASI KEPUASAN KONSUMEN MASKAPAI
PENERBANGAN XYZ MENGGUNAKAN ALGORITMA *DECISION
TREE***

GABRIEL BRITANIA

ABSTRAK

Banyaknya minat konsumen maskapai penerbangan pada zaman ini disebabkan oleh perkembangan transportasi udara yang sangat pesat. Hal ini dikarenakan perkembangan teknologi di bidang aviasi dan ekonomi dunia. Dampak dari perkembangan itu membuat maskapai penerbangan semakin gencar untuk menyediakan jasa transportasi udara. Penelitian prediksi kepuasan konsumen membutuhkan keakuratan yang tinggi dalam memperkirakan konsumen yang puas atau tidak puas terhadap suatu maskapai penerbangan. Maka dari itu penelitian ini berfokus pada permasalahan tersebut dengan menggunakan model *Machine Learning* dengan Algoritma *Decision Tree*. Dalam proses klasifikasi data diperlukan pembersihan melalui proses *Preprocessing*. Setelah itu data diekstraksi dan seleksi atribut sehingga data siap digunakan untuk melatih *machine learning*. Hasil evaluasi *Confusion Matrix* dengan data latih 70% dan data uji 30% menghasilkan akurasi 94% dan Recall sebesar 93%. Dari hasil penelitian faktor – faktor kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh *Inflight Entertainment, Seat Comfort, Easy of Online Booking, Customer Type_Disloyal Customer*. Hal ini didapatkan dengan mencari nilai *gain* yang tertinggi pada setiap atribut. *Gain* yang tertinggi dijadikan *Root Node* terhadap pohon keputusan.

Kata Kunci: Konsumen, *Inflight Entertainment, Seat Comfort, Easy of Online Booking, Customer Type Disloyal Customer, Gain*

**MODEL KLASIFIKASI KEPUASAN KONSUMEN MASKAPAI
PENERBANGAN XYZ MENGGUNAKAN ALGORITMA *DECISION*
*TREE***

GABRIEL BRITANIA

ABSTRACT

The great interest of airline consumers in this era is caused by the very rapid development of air transportation. This is due to technological developments in the field of aviation and the world economy. The impact of this development has made airlines more aggressive in providing air transportation services. Research on the prediction of customer satisfaction requires high accuracy in estimating satisfied or dissatisfied consumers with an airline. Therefore this research focuses on these problems by using the Machine Learning model with the Decision Tree Algorithm. In the data classification process, cleaning is required through the preprocessing process. After that, the data is extracted and the attributes are selected so that the data is ready to be used to train machine learning. Confusion Matrix evaluation results with 70% training data and 30% test data produce 94% accuracy and 93% Recall. From the research results, consumer satisfaction factors are strongly influenced by Inflight Entertainment, Seat Comfort, Easy of Online Booking, Customer Type_Disloyal Customer. This is obtained by finding the highest gain value for each attribute. The highest gain is used as the Root Node of the decision tree.

Keywords : Consumer, Inflight Entertainment, Seat Comfort, Easy of Online Booking, Customer Type Disloyal Customer, Gain

Gabriel Britania, 2023

**MODEL KLASIFIKASI KEPUASAN KONSUMEN KEPUASAN KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN XYZ
MENGGUNAKAN ALGORITMA *DECISION TREE***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Informatika

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]