

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Setelah peneliti melakukan penelitian terhadap prediksi apakah seorang konsumen puas terhadap layanan penerbangan menggunakan algoritma Decision Tree dan mengetahui faktor – faktor yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, maka bisa disimpulkan dengan hasil sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi yang dihasilkan menggunakan algoritma Decision Tree menghasilkan performa yang lebih bagus atau akurat dibandingkan dengan algoritma yang digunakan penelitian sebelumnya, yaitu Naïve Bayes yang diteliti oleh Agung Wijayanto tahun 2020 tentang Analisis Kepuasan Konsumen atau Penumpang Maskapai Penerbangan . Dengan melakukan pembangunan model menggunakan *Decision Tree* terhadap studi kasus tingkat kepuasan konsumen penerbangan dapat menghasilkan model klasifikasi dengan akurasi dengan hasil 0.94 atau dalam sebesar 94% dan nilai recall sebesar 0.93 atau sebesar 93%.
2. Metode *Decision Tree* dapat berhasil memberikan informasi yang cukup rinci dalam menentukan faktor – faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen penerbangan. Faktor – faktor yang paling berpengaruh, diantaranya:
  1. Tingkat kepuasan fasilitas media hiburan yang disediakan oleh maskapai penerbangan.
  2. Tingkat kenyamanan tempat duduk yang disediakan oleh maskapai penerbangan.
  3. Tingkat kemudahan dalam melakukan proses pemesanan tiket penerbangan secara daring.
  4. Tipe konsumen yang melakukan penerbangan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari analisis dari penelitian yang telah dilakukan, bisa disimpulkan dengan beberapa saran yang dapat dilakukan untuk kedepannya, yaitu :

1. Perlu dilakukannya optimisasi hiperparameter sehingga didapatkan parameter yang lebih sesuai dengan data dan mampu meningkatkan performa dari model klasifikasi.
2. Pembaharuan data atau data update sehingga model yang akan dibuat memiliki pembelajaran terhadap data – data baru atau karakteristik terbaru yang sedang terjadi dimasa kini berhubungan dengan kepuasan layanan penerbangan.