

## BAB 5

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dari klasifikasi yang diterapkan berdasarkan data kepuasan pelanggan di Paturupa menggunakan *Decision Tree C4.5*, dapat disimpulkan:

1. Kepuasan pelanggan di Paturupa dapat memanfaatkan metode klasifikasi data mining yaitu *decision tree C4.5* sebagai bagian dari klasifikasi kepuasan pelanggan menggunakan data berupa data kuesioner secara tertutup yang disebarakan melalui *google form* yang diisi oleh pelanggan di Paturupa.
2. Algoritma *decision tree C4.5* dapat menghasilkan performa untuk metode SMOTE rasio 70:30 untuk nilai akurasi sebesar 93%, nilai *recall* sebesar 94%, nilai *precision* sebesar 97%, dan nilai *specificity* sebesar 75%. Sedangkan metode NearMiss rasio 70:30 untuk nilai akurasi sebesar 96%, nilai *recall* sebesar 100%, nilai *precision* sebesar 95%, dan nilai *specificity* sebesar 75%.
3. Variabel yang paling berpengaruh pada model *decision tree* dengan metode NearMiss rasio 70:30 yang telah dibangun untuk kepuasan pelanggan di Paturupa pada variabel X13 yaitu “Minuman dan makanan yang disajikan sesuai pada daftar menu”.

#### 5.2 Saran

Berikut hal – hal yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya untuk perkembangan lebih baik adalah:

1. Diharapkan dapat mengurangi variabel yang digunakan seperti penghapusan variabel X17, X18, dan X21 yang dapat meningkatkan jumlah akurasi lebih baik.
2. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan algoritma lain untuk klasifikasi untuk hasil yang lebih baik salah satunya adalah Naïve Bayes.