

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian pada data kepuasan pengguna layanan GrabBike dengan menggunakan algoritma K-Means dimana data yang digunakan didapat melalui kuesioner yang disebar melalui social media. Nilai K yang digunakan untuk perhitungan K-Means didapat melalui perhitungan dengan menggunakan Metode Elbow. Nilai K yang optimal didapat melalui selisih terbesar SSE setiap cluster. Nilai selisih SSE terbesar antara cluster 1 dan 2 menunjukkan hasil terbesar diantara cluster lain yaitu 1291.684459.

Kuesioner terdiri dari 4 variabel yang berisi data diri, kualitas pelayanan (V1), harga (V2), kepuasan pelanggan (V3) dan *user satisfaction* (Y). Total pertanyaan secara keseluruhan berjumlah 27 pertanyaan dimana setiap pertanyaan diganti menjadi Q. Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan K-Means cluster 1 terdiri dari 99 data dimana pengguna merasa puas dengan pelayanan GrabBike dan cluster 2 terdiri dari 59 data dimana pengguna merasa tidak puas dengan pelayanan GrabBike. Kemudian dilakukan evaluasi menggunakan Davies Bouldin Index (DBI) yaitu 1.4215434435518408.

Responden akan merekomendasikan GrabBike sebagai salah satu transportasi online karena mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh driver GrabBike. Karena layanan yang diberikan oleh GrabBike menguntungkan bagi pengguna seperti harga yang ditawarkan oleh GrabBike cenderung lebih murah dibandingkan dengan aplikasi transportasi online yang lain, kendaraan yang digunakan oleh driver GrabBike juga dapat dikatakan layak sehingga pengguna merasa nyaman saat menggunakan layanan GrabBike. Beberapa pengguna merasa tidak puas dengan layanan GrabBike namun selebihnya merasa netral terhadap layanan GrabBike, mereka tidak merasa puas ataupun tidak puas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperlukan pengembangan lebih lanjut terkait data dan hasil cluster pengguna layanan GrabBike menggunakan algoritma K-Means. Disarankan untuk melakukan penyebaran kuesioner populasi yang lebih luas, termasuk pengguna GrabBike dari berbagai wilayah dan latar belakang demografis yang berbeda. Ini akan membantu dalam mengumpulkan data yang lebih representatif dan variatif. Sehingga hasil yang nantinya didapat jauh lebih bagus. Selain itu variabel pertanyaan diharapkan dapat lebih bervariasi atau diubah sehingga hasil clustering yang didapatkan nantinya lebih bervariasi.