

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL DENGAN PENERAPAN METODE
KASIFIKASI ALGORITMA C4.5 (PT PEGADAIAN)**

Ihrom Wahyuni

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam dunia bisnis, khususnya dalam hal layanan digital yang diluncurkan PT Pegadaian yaitu aplikasi “Pegadaian Digital Service”. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi produk gadai konvensional, menghilangkan keharusan untuk datang langsung ke kantor cabang. Meskipun PT Pegadaian bersaing dalam industri gadai yang semakin kompetitif, penelitian ini fokus pada evaluasi dan peningkatan layanan dengan mempertimbangkan tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam konteks ini, metode klasifikasi seperti algoritma C4.5 digunakan untuk menganalisis ulasan pelanggan terhadap aplikasi Pegadaian Digital. Data ulasan diperoleh dari Google Play Store yang diambil berdasarkan pada data ulasan bulan November 2023 – Maret 2024 dengan total 1000 data. Hasil dari penelitian ini akurasi yang didapatkan dengan menggunakan metode C4.5 yaitu sebesar 88% dengan 76,7% dilabelkan pada kategori tidak puas dan 23,3% dilabelkan pada kategori puas. Skor ini menunjukkan bahwa akurasi nilai yang didapatkan paling baik dibandingkan dengan metode lain dan kepuasan pelanggan masih dalam kategori tidak puas. Hal ini menjadikan perlunya evaluasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan aspek kepuasan guna adanya perbaikan aplikasi.

Kata Kunci: Pegadaian Digital Service; Metode Klasifikasi; Algoritma C4.5; Kepuasan Pelanggan

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL WITH THE USE OF THE DIGITAL PEGADAIAN APPLICATION WITH THE APPLICATION OF THE C4.5 ALGORITHM CLASSIFICATION METHOD (PT PEGADAIAN)

Ihrom Wahyuni

ABSTRACT

Technological developments have brought significant changes to the business world, especially in terms of digital services launched by PT Pegadaian, namely the "Pegadaian Digital Service" application. This application aims to make it easier for customers to transact conventional pawn products, eliminating the need to come directly to the branch office. Even though PT Pegadaian competes in an increasingly competitive pawn industry, this research focuses on evaluating and improving services by considering the level of customer satisfaction.

In this context, classification methods such as the C4.5 algorithm are used to analyze customer reviews of the Pegadaian Digital application. Review data was obtained from the Google Play Store which was taken based on review data for November 2023 – March 2024 with a total of 1000 data. The results of this research, the accuracy obtained using the C4.5 method was 88% with 76.7% labeled in the dissatisfied category and 23.3% labeled in the satisfied category. This score shows that the accuracy of the value obtained is the best compared to other methods and customer satisfaction is still in the dissatisfied category. This makes it necessary to evaluate to increase customer satisfaction based on satisfaction aspects to improve the application.

Keywords: Pegadaian Digital Service; Classification Method; C4.5 algorithm; Customer satisfaction