



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

#### A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kepuasan pelanggan dari pelayanan perusahaan ritel J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts dapat dianalisis dengan memanfaatkan data mining menggunakan algoritma C4.5 untuk memperoleh keputusan dari kepuasan pelanggan dengan data yang telah diperoleh dengan tingkat akurasi yang tepat.
2. Percobaan dan pengujian prediksi kepuasan pelanggan perusahaan ritel J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts dengan menggunakan *software RapidMinerStudio* menggunakan algoritma C4.5 telah diperoleh akurasi Dunkin' Donuts yang tinggi sebesar 98,6% yang termasuk dengan kriteria *good classification*.
3. Penelitian ini memberikan hasil akhir dari tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan perusahaan ritel J.CO Donuts dan Dunkin' Donuts, berdasarkan hasil yang didapatkan maka dapat dikatakan bahwa 1164 responden sebagai pelanggan kedua perusahaan ritel pada penelitian ini PUAS dengan pelayanan yang diberikan berdasarkan dimensi *tangible* (produk – produk fisik), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

#### B. Saran

Dalam pembuatan penelitian karya akhir ini peneliti sekiranya memberi saran lanjutan untuk meningkatkan kinerja dan menyempurnakan penelitian yang telah dibuat, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan atau membandingkan dengan algoritma klasifikasi lain untuk mendapatkan hasil prediksi yang lebih baik.
2. Sebaiknya penelitian dilakukan dengan membandingkan tingkat kepuasan dengan perusahaan ritel lainnya seperti Krispy Kreme, M.
3. Penyempurnaan aplikasi *java* agar lebih baik dan dapat digunakan oleh pihak yang membutuhkan.
4. Sebagaimana sebuah penelitian, metode dan hasil yang diperoleh dari penelitian ini tidaklah menjadi sebuah hal yang “baku”, karena itu hasil penelitian ini dapat saja diperbaharui di masa depan oleh peneliti selanjutnya agar dapat menemukan metode dan hasil yang lebih efektif.

© Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI RKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI RKG.