**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

1. **Simpulan**

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

1. Kepuasan pelanggan dari pelayanan perusahaan ritel Indomaret dan Alfamart 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 Indomaret dan Alfamart dengan menggunakan *software RapidMinerStudio* menggunakan algoritma C4.5 telah diperoleh akurasi Alfamart 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 Alfamart dan Indomaret, berdasarkan hasil yang didapatkan maka dapat dikatakan bahwa 1000 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).
4. **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. 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 Carrefour, Transmart, Farmers Market, Hypermart.
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.