# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan oleh penulis dan setelah melakukan proses penggalian data maka dapat di ambil kesimpulan :

1. Dengan menggunakan Data Mining, akan mempermudah Pt Transportasi Jakarta dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang di berikan.
2. Hasil penelitian menunjukkan ke lima (5) kategori layanan yang di berikan yaitu, *Tangible, Reliability,Responsiveness, Assurancec, Empathy* oleh Transjakarta , mendapatkan nilai setuju bahwa layanan sudah memenuhi kriteria kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan data yang ada, pelayanan yang nilainya paling tinggi adalah layanan *Empathy* yaitu, Petugas memahami kebutuhan penumpang, Kemampuan Komunikasi petugas yang baik, Mengutamakan Kebutuhan Penumpang, Melayani sepenuh hati dan memberikan rasa nyaman *.*
4. Layanan *Reliabity* merupakan layanan yang tingkatannya paling rendah jika di bandingkan dengan layanan yang lain yaitu, Ketepatan Waktu Sesuai Jadwal, Petugas siap menangani keluhan penumpang, Keakuratan informasi ayng di berikan petugas, Petugas Transjakarta mampu menjelaskan erapa lama lagi bus akan sampai.

## 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. Penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan atau membandingkan dengan algoritma klasifikasi lain untuk mendapatkan hasil prediksi yang lebih baik dan lebih akurat.
2. 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.
3. Pada penelitian berikutnya, transportasi Transjakarta dapat di bandingkan dengan transportasi umum lainnya tingkat kepuasannya.
4. Penelitian berikutnya dapat melakukan Analisa dengan menggunakan data kuestioner yang lebih banyak.