

## **Penerapan Algoritma C4.5 Pada Kepuasan Pelanggan di Perum DAMRI**

**IBNU FATCHUR ROHMAN**

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu  
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 111201106452@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Berbagai cara dilakukan oleh masing-masing perusahaan penyedia jasa, khususnya transportasi untuk memenangkan persaingan, antara lain yakni dengan meningkatkan kepuasan pelanggan transportasi. Salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi yang berkomitmen dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya adalah Perum DAMRI. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan Perum DAMRI dengan menggunakan teknik data mining dengan algoritma C4.5. Atribut masukan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini mencakup harga, fasilitas, dan pelayanan. Dalam penelitian ini, didapatkan bahwa hasil yang didapatkan berasal dari beberapa atribut masukan menghasilkan hubungan sebab-akibat dalam mengklasifikasikan konsumen puas dan tidak puas. Penelitian ini di harapkan dapat membantu pihak manajemen Perum DAMRI dalam meningkatkan kepuasan konsumen untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan laba perusahaan Perum DAMRI tersebut.

**Kata Kunci** : Data mining, Decision Tree, Kepuasan Pelanggan, Perusahaan Penyedia Jasa Transportasi, Survei.

## **Implementation Of The C4.5 Algorithm For Customer Satisfaction In Perum DAMRI**

**IBNU FATCHUR ROHMAN**

*Program Studi Teknik Informatika - S1, Fakultas Ilmu  
Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 111201106452@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Various methods are used by each service provider, especially transport to win the competition, among others, namely by increasing customer satisfaction transport. One firm transportation service providers who are committed to improving their customer satisfaction is Perum DAMRI. This study aims to analyze customer satisfaction Perum DAMRI using data mining techniques with C4.5 algorithm. Atribut input customer satisfaction in this study covers the price, facilities, and services. In this study, it was found that the results obtained from several attributes of the input generating causal relationships in classifying consumers satisfied and dissatisfied. This research is expected to help the management of Perum DAMRI in improving customer satisfaction to retain customers and increase profits the company Perum DAMRI.

**Keyword** : Data mining, Decision Tree, Customer Satisfaction, Corporate Transportation Service Provider Survey.