

## **Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Algoritma C4.5**

**EKI RUZIQA MARIS**

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

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

*Email : 111201105907@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Kepuasan pelanggan Telkomsel merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan telkomsel di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebanyak 150 responden. Pada tugas akhir ini dilakukan sebuah penelitian agar dapat mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan menggunakan kartu Telkomsel di Kota Semarang menggunakan penerapan ilmu data mining. Metode yang digunakan adalah Algoritma C4.5. Algoritma C4.5 merupakan salah satu teknik terkenal dalam data mining karena metode ini tidak memerlukan proses pengelolaan pengetahuan terlebih dahulu dan dapat menyelesaikan dengan sederhana kasus-kasus yang memiliki dimensi yang besar. Akurasinya sangat baik asalkan data yang akan dijadikan patokan merupakan data yang akurat. Proses evaluasi dilakukan dengan menghitung akurasi, precision, recall dan f-measure. Hasil menunjukkan bahwa data 70% : 30% akurasinya 87% dan data 90% : 10% akurasinya meningkat menjadi 93%.

Kata Kunci : pohon keputusan, data mining, kepuasan pelanggan, C4.5

## **Customer Satisfaction Analysis Using C4.5 Algorithm**

**EKI RUZIQA MARIS**

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

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

*Email : 111201105907@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Telkomsel Customer satisfaction is a situation where desires, expectations and needs of customers are met. This study aims to determine and analyze customer satisfaction Telkomsel in Semarang. This study used a questionnaire of 150 respondents. In this thesis conducted a study in order to find out how much customer satisfaction using Telkomsel card in Semarang using data mining application of science. The method used is a C4.5 algorithm. C4.5 algorithm is a well-known technique in data mining because this method does not require prior knowledge management process and may resolve with simple cases which have large dimensions. Accuracy is very good as long as the data that will be used as a benchmark is accurate data. The evaluation process is done by calculating the accuracy, precision, recall and F-measure. The results show that the data is 70%: 30% accuracy 87% and 90% of data: 10% accuracy increased to 93%.

**Keyword** : decision tree , data mining , customer satisfaction , C4.5