

IMPLEMENTASI DATA MINING DENGAN METODE CLUSTERING K-MEANS UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BANK JATENG CABANG UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO

YOGI HERSANDI

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

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

Email : 111201106463@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan perbankan dalam suatu bank sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Semakin bertambahnya nasabah, maka tuntutan akan kualitas pelayanan suatu Bank harus meningkat juga. Jika nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan bank, maka keuntungan yang diperoleh bank akan meningkat. Nasabah tidak akan menjadi nasabah yang pasif, melainkan menjadi nasabah yang aktif dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, bank harus mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanannya. Metode K-Means Clustering adalah suatu metode kalisifikasi unsupervised dalam teknik data mining yang mengelompokkan data kedalam satu atau lebih cluster. Metode ini mengelompokkan data ke dalam satu cluster yang memiliki karakteristik yang sama. Dengan penerapan metode k-means, Penelitian ini menghasilkan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Jateng Cabang Universitas Dian Nuswantoro. Dengan metode k-means dihasilkan 3 cluster akhir pada setiap bidang, dengan bidang Kondisi Bank dan Fasilitas ATM yang memiliki prosentase kepuasan terendah yaitu pada Kondisi Bank dengan cluster kurang puas sebesar 60,5 % dan fasilitas ATM dengan cluster kurang puas sebesar 62 %. Dengan tingkat kepuasan nasabah yang telah diketahui maka pihak Bank dapat mengambil suatu kebijakan evaluasi pada bidang-bidang pelayanan yang prosentase tingkat kepuasan pelayanannya kurang.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, data mining, k-means, clustering, cluster

IMPLEMENTATION OF DATA MINING USING K-MEANS CLUSTERING TO MEASURE THE LEVEL OF SATISFACTION FOR SERVICES OF BANK JATENG BRANCH DIAN NUSWANTORO UNIVERSITY

YOGI HERSANDI

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

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

Email : 111201106463@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The quality of banking services in a bank's influence on customer satisfaction in conducting banking transactions. The increasing number of customers, the demand for quality of service of a bank have increased as well. If the customer is satisfied with a lot of quality banking services, the bank's profits will increase. Customer will not be a passive client, but rather be an active customer in the transaction. Therefore, the bank must know the level of customer satisfaction against a lot of quality services. K-Means Clustering method is a method in classification unsupervised data mining techniques that classify data into one or more clusters. This method of classify data into a cluster that has the same characteristics. With the application of the method of k-means, this study resulted in the level of customer satisfaction on the quality of service of the Bank Jateng branch of the University of Dian Nuswantoro. With the method of k-means cluster produced 3 end in each field, the field conditions and the Bank's ATM facility which has the lowest percentage of satisfaction that the condition is not satisfied the Bank with a cluster of 60.5% and an ATM facility with a cluster of less satisfied by 62%. With the level of customer satisfaction that is known then the Bank may take a policy evaluation in the areas of service that the percentage satisfaction rate of less ministry.

Keyword : services quality, data mining, k-means, clustering, cluster