

IMPLEMENTASI DATA MINING MENGGUNAKAN ALGORITMA C4.5 UNTUK PREDIKSI KEPUASAN PELANGGAN TAKSI KOSTI

MOCHAMAD RIZKI ILHAM SAPUTRA

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

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

Email : 111201207233@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Banyak cara dilakukan oleh masing-masing perusahaan penyedia jasa, khususnya transportasi untuk memenangkan persaingan, antara lain dengan meningkatkan kepuasan pelanggan transportasi. Salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi yang berkomitmen dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya adalah Taksi KOSTI. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan Taksi KOSTI dengan menggunakan teknik data mining dengan algoritma C4.5. Atribut masukan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini mencakup harga, fasilitas, pelayanan dan loyalitas. 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 diharapkan dapat membantu pihak KOSTI dalam meningkatkan kepuasan konsumen untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan laba perusahaan taksi KOSTI tersebut. Berdasarkan hasil klasifikasi menggunakan algoritma C4.5 menunjukkan bahwa diperoleh akurasi mencapai 88.01%, yang menunjukkan bahwa algoritma C4.5 cocok digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan taksi KOSTI.

Kata Kunci : Decision Tree, Data mining, Algoritma C4.5, Perusahaan Jasa Transportasi.
Kepuasan Pelanggan.

IMPLEMENTATION OF DATA MINING USING C4.5 ALGORITHM FOR PREDICTION OF CUSTOMER SATISFACTION AT KOSTI TAXI

MOCHAMAD RIZKI ILHAM SAPUTRA

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

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

Email : 111201207233@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Many methods are used by each service company, especially transport to win the competition, such as increasing customer satisfaction transport. One firm transportation service company are committed to improving their customer satisfaction is Kosti Taxi. This study aims to analyze customer satisfaction Kosti Taxi using data mining techniques with C4.5 algorithm. Atribut input customer satisfaction in this study covers price, facilities, service and loyalty. In this study, it was found that the results obtained from several attributes of the input generates cause-effect relationship in classifying consumers satisfied and dissatisfied. This research is expected to help the Kosti in increasing customer satisfaction to retain customers and increase profits Kosti taxi company. Based on the results of the classification algorithm C4.5 shows that the obtained accuracy of 88.01%, which indicates that the algorithm C4.5 suitable for measuring the level of customer satisfaction Kosti Taxi.

Keyword : Decision Tree, Data mining, Algoritma C4.5, Transportation Service company, Customer Satisfaction.