

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Penelitian Terkait.....	8
2.2 Literatur yang Mendukung Penelitian .....	13
2.2.1 Kualitas Jasa dan Pelayanan .....	13
2.2.2 Kepuasan Konsumen .....	14
2.2.3 Loyalitas Pelanggan .....	14
2.2.4 Variabel Kuisisioner .....	14
2.2.5 Desain Kuesioner dan Skala Pengukuran .....	17
2.2.6 Data Mining .....	18
2.2.6.1 Tahap – Tahap Data Mining .....	19
2.2.7 CRISP-DM.....	21
2.2.8 Klasifikasi .....	24
2.2.9 <i>Decision Tree</i> Algoritma C4.5.....	25
2.2.10 <i>Confusion Matrix</i> .....	27
2.3 Rapid Miner .....	29
2.4 Java.....	30
2.5 Netbeans Integrated Development Environment (IDE) .....	30
2.6 Kerangka Pemikiran.....	32

BAB II METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Instrumen Penelitian .....	33
3.1.1 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	33
3.1.2 Kebutuhan Perangkat Keras.....	33
3.1.3 Desain Kuisisioner dan Skala Pengukuran.....	33
3.2 Objek Penelitian .....	35
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Pengolahan Data .....	39
4.2 Proses Data Mining.....	43
4.3 Pengujian Rules Terhadap Data Kepuasan Pelanggan Taksi KOSTI dengan Variabel Data Kuisisioner .....	47
4.3.1 Pengujian 1.....	48
4.3.2 Pengujian 2.....	50
4.3.3 Pengujian 3.....	52
4.4 Analisa Hasil Pengujian.....	54
4.5 Implementasi.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	55
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN.....	58