

Analisis Kepuasan Pelanggan Bank Danamon Kantor Cabang Utama Semarang Terhadap Nasabah Menggunakan Algoritma C4.5

FANDI RAMADHAN WIRATAMA

(Pembimbing : Setia Astuti, S.Si, M.Kom)

Teknik Informatika - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 111201106122@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Danamon Kantor Cabang Utama Semarang dan mengetahui tingkat akurasi untuk prediksi kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode algoritma C4.5. Atribut yang digunakan dalam metode ini yaitu pelayanan, fasilitas, dan mobile banking. Pada penelitian ini dibuat suatu aplikasi yang mengimplementasikan pohon keputusan dengan algoritma C4.5. Dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari 150 responden yang telah diujikan menggunakan kuesioner. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat akurasi pada pengujian 1 dengan prentase data 60% : 40% yaitu sebesar 78%. Selanjutnya hasil yang diperoleh dalam pengujian ke-2 menunjukkan bahwa tingkat akurasi pada pengujian ke-2 dengan prentase data 80% : 20% yaitu sebesar 83%. Kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai akurasi pada pengujian ke-2 dapat di katakan baik karena memiliki nilai akurasi lebih tinggi di bandingkan pengujian 1.

Kata Kunci : kepuasanpelanggan, C4.5, data mining, pohonkeputusan/deseccion tree.

Customer Satisfaction Analysis of the Bank Danamon Main Branch Office At Semarang Using C4.5 Algorithm

FANDI RAMADHAN WIRATAMA

(Lecturer : Setia Astuti, S.Si, M.Kom)

*Bachelor of Informatics Engineering - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 111201106122@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Banking is everything related to bank and business activities, as well as the manner and process of carrying out its business activities. This study was aimed to determine the level of customer satisfaction with services provided by the Danamon Bank's Main Branch Office in Semarang and to determine the accuracy level for the prediction of customer satisfaction. The method used in this study using C4.5 algorithm. Attribute used in this method are services, facilities, and mobile banking. In this study, an application that implements the C4.5 decision tree algorithm was created. Also, data were obtained from 150 respondents who have been tested using a questionnaire. The results obtained in this study indicate that the level of accuracy on first test as percentage 60%: 40% was amounting by 78%. Furthermore, the results obtained in the 2nd test showed that the level of accuracy in this test as percentage with 80%: 20% was amounting by 83%. Those results indicate that the value of accuracy in all the second test can be said as good because it has a higher accuracy in comparison with test 1.

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