

## **PENERAPAN ALGORITMA K-MEANS UNTUK PENGELOMPOKKAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PT.KAI DI STASIUN PONCOL**

**AJIE SUNNARYO**

(Pembimbing : Purwanto, Ph.D)

*Teknik Informatika - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 111201207269@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Sarana transportasi menjadi kebutuhan penting dan sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga menuntut masyarakat untuk melakukan mobilitas yang sangat tinggi dan mengharuskan masyarakat untuk semakin jeli dan cerdas menentukan pilihan transportasi yang akan digunakan. Salah satu sarana transportasi tertua di dunia adalah kereta api. Kepuasan konsumen dibutuhkan demi keberhasilan perusahaan karena loyalitas terbentuk dari adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen yang merasa puas akan menjadi konsumen yang loyal, dimana mereka akan merekomendasikan kepada konsumen lain tanpa dipaksa mengenai pelayanan yang diterimanya dari mulut ke mulut. 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 konsumen terhadap kualitas pelayanan PT KAI di Stasiun Poncol. Dengan metode k-means dihasilkan dua klaster akhir yang menunjukkan tingkat kepuasan.

Kata Kunci : kepuasan pelayanan, k-means, kereta api

## **IMPLEMENTATION OF K-MEANS ALGORITHM TO CLUSTER THE LEVEL OF PT.KAI SATISFACTION SERVICE AT PONCOL STATION**

**AJIE SUNNARYO**

(Lecturer : Purwanto, Ph.D)

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

*www.dinus.ac.id*

*Email : 111201207269@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Means of transportation become necessary and much needed in everyday life, so it requires people to make high mobility and requires public more observant and intelligent determine the choice of transport to be used. One of the world`s oldest means of transport is the train. Consumer satisfaction is needed for the company`s success because their loyalty is formed of satisfaction felt by consumers. Consumers who are satisfied will be a loyal customer, where they would recommend to others without being forced consumers about the services that it receives from mouth to mouth. K-Means Clustering method is a method in classification unsupervised data mining techniques that classify data into one or more clusters. This method of grouping data into one cluster that has the same characteristics. With the implementation of k-means method, this research resulted in the level of customer satisfaction with the quality of service of PT KAI in Poncol Station. With the method of k-means clustering generated two final shows the level of satisfaction.

Keyword : satisfaction service, k-means, train