

**IMPLEMENTASI DATA MINING MENGGUNAKAN
ALGORITMA C4.5 DALAM PREDIKSI KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN LG CUSTOMER
CARE (STUDI KASUS : PT. LG ELECTRONICS SERVICE
INDONESIA TERHADAP PELAYANAN PRODUCT
HANDPHONE LG)**

SKRIPSI

Program Studi SISTEM INFORMASI



OLEH :

NAMA : ALDRI MARWANTO

NIM : 011305503125058

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2018**

***IMPLEMENTATION OF MINING DATA USING C4.5
ALGORITHM IN CUSTOMER SATISFACTION PREDICTION
OF LG CUSTOMER CARE SERVICE (CASE STUDY OF
ELECTRONICS SERVICE INDONESIA TO LG HANDPHONE
PRODUCT)***

Study Program INFORMATION SYSTEM



**NAME : ALDRI MARWANTO
NIM : 011305503125058**

**FACULTY OF ENGINEERING
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2018**

**IMPLEMENTASI DATA MINING MENGGUNAKAN ALGORITMA C4.5
DALAM PREDIKSI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN LG CUSTOMER CARE (STUDI KASUS: PT. LG
ELECTRONICS SERVICE INDONESIA TERHADAP PELAYANAN
PRODUCT HANDPHONE LG)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA KOMPUTER

Program Studi SISTEM INFORMASI



OLEH :

NAMA : ALDRI MARWANTO

NIM : 011305503125058

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2018

ABSTRAK

PT. LG Electronics Indonesia perusahaan besar asal Korea Selatan yang berdiri di Indonesia pada tahun 1990 adalah salah satu pelaku bisnis dalam bidang ponsel yang selalu memberikan inovasi yang sesuai dengan perkembangan zaman. Dan setiap tahun - ketahun khusus nya di tahun 2017 sd 2018 para pelaku customer LG mempunyai keluhan untuk permasalahan di bidang pelayanan *customer care/service* yaitu ketidakpuasan dalam permasalahan sparepart product, harga, dan pelayanan customer care khususnya untuk *product handphone* LG yang tentunya sangat mempengaruhi untuk kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) dan (*Excellent Service*) pelayanan yang sangat baik. Maka penelitian ini dibuat untuk mengetahui apakah perusahaan PT. LG Electronics Service Indonesia telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi dari sisi pelanggannya untuk mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak puas dengan pelayanan yang di berikan dengan metode implementasi data mining menggunakan C4.5 untuk mendapatkan pohon keputusan akhir yang lebih baik. Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan pada penelitian ini adalah untuk menerapkan implementasi sistem algoritma C4.5 pada kepuasan pelanggan khusus nya untuk produk Handphone PT. LG Electronics Service Indonesia dan diharapkan dapat membantu mempermudah dalam melakukan kegiatan pelaporan PT. LG Electronics Service Indonesia yang digunakan sebagai acuan dalam implementasi sistem tersebut. Maka kesimpulannya telah berhasil merancang Sistem Informasi dan Implementasi Data Mining Menggunakan Algoritma C4.5 Dalam Prediksi Kepuasan Pelanggan Customer LG di PT. LG Electronics Service Indonesia.

Kata Kunci : PT. LG Electronics Service Indonesia, Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*), Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*), Algoritma C4.5, Data Mining

ABSTRACT

PT. LG Electronics Indonesia, a major South Korean company that was established in Indonesia in 1990, is one of the business players in the field of mobile phones that always provides innovations that are in line with the times. And every year - specifically in 2017 to 2018 the LG customer has a complaint for problems in the field of customer care / service, namely dissatisfaction with the problem of spare parts, prices, and customer care services, especially for LG mobile products that certainly affect customer satisfaction, customer loyalty and (Excellent Service) excellent service. So this research was made to find out whether the company PT. LG Electronics Service Indonesia has provided quality services in accordance with customer expectations, it is necessary to evaluate from the customer side to find out whether the customer is satisfied or not satisfied with the services provided by the data mining implementation method using C4.5 to get a final decision tree that is more good. Based on the formulation of the problem, the purpose of this study is to implement the implementation of the C4.5 algorithm system on customer satisfaction specifically for Mobile PT. LG Electronics Service Indonesia and is expected to help facilitate the reporting activities of PT. LG Electronics Service Indonesia is used as a reference in implementing the system. Then the conclusion has succeeded in designing Information Systems and Data Mining Implementation Using C4.5 Algorithms in the Prediction of LG Customer Customer Satisfaction at PT. LG Electronics Service Indonesia.

Keywords: PT. LG Electronics Service Indonesia, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Algorithm C4.5, Data Mining