

**IMPLEMENTASI DATA MINING MENGGUNAKAN
ALGORITMA C4.5 UNTUK MENGLASIFIKASI
KEPUASAN PELANGGAN GOJEK**

SKRIPSI

Program Studi TEKNIK INFORMATIKA



OLEH :

NAMA : RAEZAL SEPTIAWAN

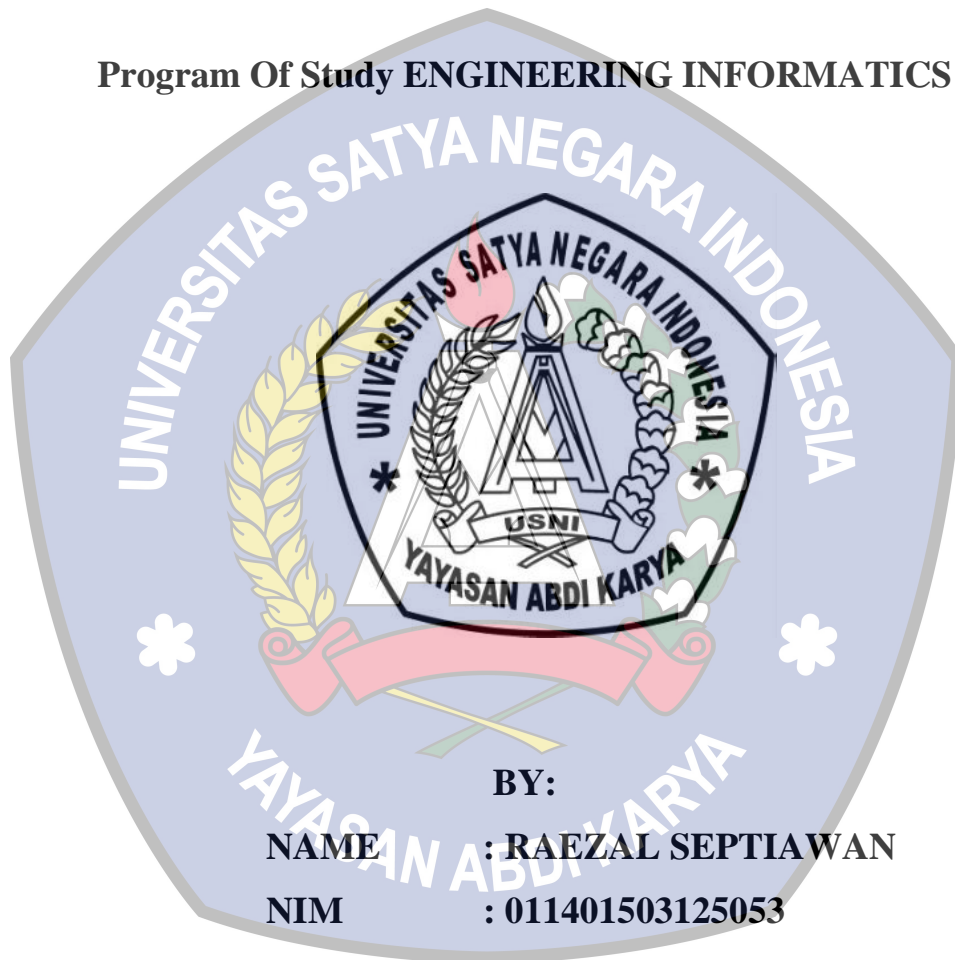
NIM : 011401503125053

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

**IMPLEMENTATION OF DATA MINING USING C4.5
ALGORITHM FOR CLASSIFYING CUSTOMER
SATISFACTION GOJEK**

SKRIPSI

Program Of Study ENGINEERING INFORMATICS



BY:

NAME : RAEZAL SEPTIAWAN

NIM : 011401503125053

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

**IMPLEMENTASI DATA MINING MENGGUNAKAN
ALGORITMA C4.5 UNTUK MENGLASIFIKASI
KEPUASAN PELANGGAN GOJEK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA TEKNIK**

Program Studi TEKNIK INFORMATIKA



OLEH :

NAMA : RAEZAL SEPTIAWAN

NIM : 011401503125053

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

ABSTRAK

Banyak cara yang dilakukan oleh masing-masing perusahaan penyedia jasa, khususnya transportasi online untuk memenangkan persaingan, antara lain dengan meningkatkan kepuasan pelanggan transportasi. Salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi online yang berkomitmen dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya adalah Gojek Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan Gojek dengan menggunakan teknik data mining dengan algoritma C4.5. Atribut masukan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini mencakup harga, fasilitas, pelayanan, ketepatan 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 Gojek dalam meningkatkan kepuasan konsumen untuk mempertahankan pelanggan.

Kata Kunci : Decision Tree, Data mining, Algoritma C4.5, Gojek, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

Many ways are done by each service provider company, especially online transportation to win the competition, among others by increasing the customer satisfaction of transportation. One of the online transportation service companies committed to increasing customer satisfaction is Gojek Indonesia. This study aims to analyze customer satisfaction of Gojek by using data mining technique with C4.5 algorithm. The attributes of customer satisfaction input in this study include price, facility, service, accuracy and loyalty. In this study, it was found that the results obtained from some input attributes produce causal relationships in classifying satisfied and dissatisfied consumers. This research is expected to help the Gojek party in increasing consumer satisfaction to retain customers.

Keywords: Decision Tree, Data mining, Algorithm C4.5, Gojek, Customer Satisfaction.

