

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil klasifikasi terhadap 100 data responden masyarakat, diketahui bahwa mayoritas pengguna layanan GOR Rantauprapat merasa tidak puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sebanyak 63% data memiliki label Tidak Puas dan 37% lainnya berlabel Puas. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam aspek layanan, fasilitas, aksesibilitas, dan biaya, yang perlu segera ditindaklanjuti oleh pihak pengelola agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat ke depannya.

Dalam proses klasifikasi menggunakan dua metode, yaitu Artificial Neural Network (ANN) dan Decision Tree, keduanya mampu memprediksi tingkat kepuasan dengan akurasi yang tinggi. ANN memberikan hasil terbaik dengan akurasi sebesar 95%, diikuti oleh Decision Tree dengan akurasi 91%. ANN unggul dalam mendekripsi pola yang kompleks dan non-linear, sementara Decision Tree meskipun sedikit lebih rendah dari segi akurasi, memiliki kelebihan dari sisi kemudahan interpretasi hasil klasifikasinya. Hal ini menjadikan keduanya relevan untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan konteks pengambilan keputusan.

Hasil dari evaluasi model, baik melalui Test & Score maupun Confusion Matrix, menunjukkan bahwa variabel seperti Kualitas Layanan, Fasilitas, Akses, dan Biaya sangat berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Model ANN dan Decision Tree mampu mengenali pola hubungan antar atribut

tersebut dengan cukup baik. Oleh karena itu, hasil klasifikasi ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan yang valid bagi pengelola GOR dalam merumuskan strategi perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran dan sesuai dengan harapan masyarakat pengguna.

## **5.2. Saran**

1. Berdasarkan temuan bahwa sebagian besar masyarakat merasa tidak puas terhadap layanan di GOR Rantauprapat, disarankan kepada pihak pengelola untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas fasilitas dan aksesibilitas yang tersedia. Upaya seperti perbaikan sarana olahraga, peningkatan kebersihan, penambahan area parkir, serta penyediaan informasi yang jelas mengenai biaya dan jadwal penggunaan fasilitas dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna secara signifikan.
2. Selanjutnya, disarankan untuk mengimplementasikan sistem monitoring dan feedback rutin dari para pengguna layanan. Dengan memanfaatkan teknologi digital seperti kuesioner online atau aplikasi pengaduan, pengelola dapat mengumpulkan data persepsi masyarakat secara berkelanjutan dan real-time. Data tersebut kemudian dapat digunakan untuk terus melatih dan mengembangkan model prediktif berbasis algoritma seperti Neural Network atau Decision Tree, guna mengantisipasi ketidakpuasan di masa mendatang.
3. Terakhir, pihak pengelola sebaiknya mempertimbangkan untuk menggunakan hasil klasifikasi sebagai alat bantu pengambilan keputusan strategis. Misalnya, menggunakan hasil prediksi untuk mengidentifikasi

kelompok pengguna yang cenderung tidak puas dan melakukan pendekatan khusus kepada mereka. Selain itu, pemanfaatan metode klasifikasi ini juga dapat menjadi bagian dari sistem manajemen mutu layanan yang lebih terstruktur dan berbasis data dalam jangka panjang.