

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, metode Decision Tree berhasil digunakan untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan pelanggan Cafe Teman Nongkrong ke dalam kategori puas dan tidak puas. Proses klasifikasi dilakukan berdasarkan variabel rasa, harga menu, pelayanan, kebersihan, dan kecepatan pelayanan. Hasil klasifikasi menunjukkan bahwa dari 130 data yang diuji, sebanyak 91 data diprediksi termasuk kategori puas dan 39 data termasuk kategori tidak puas. Model yang dibangun mampu mengelompokkan data dengan sangat baik karena hanya terdapat sedikit kesalahan prediksi. Pohon keputusan yang dihasilkan juga menunjukkan bahwa variabel rasa menjadi faktor utama yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan pelanggan, kemudian diikuti oleh pelayanan, kebersihan, dan harga menu sebagai faktor pendukung.

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan confusion matrix dan performance classification, diperoleh nilai accuracy sebesar 98,46%, yang menunjukkan bahwa model memiliki tingkat ketepatan yang sangat tinggi. Selain itu, nilai precision dan recall untuk masing-masing kategori juga menunjukkan hasil yang baik, sehingga model mampu memprediksi data secara akurat dan konsisten. Jumlah kesalahan klasifikasi yang sangat kecil membuktikan bahwa metode Decision Tree efektif dalam menganalisis kepuasan pelanggan. Dengan demikian, model yang dihasilkan dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan untuk

meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan kepuasan pelanggan di masa mendatang.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan kepada pihak pengelola Cafe Teman Nongkrong untuk lebih memprioritaskan kualitas rasa makanan dan minuman karena variabel tersebut terbukti menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan. Selain itu, aspek pelayanan dan kebersihan juga perlu terus dijaga dan ditingkatkan agar pelanggan merasa nyaman dan ingin kembali berkunjung. Peningkatan kualitas secara konsisten dapat membantu mempertahankan pelanggan yang sudah puas serta mengurangi kemungkinan pelanggan merasa tidak puas.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan jumlah data agar model yang dihasilkan semakin akurat dan representatif. Penambahan variabel lain seperti suasana tempat, fasilitas, atau harga promo juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh hasil analisis yang lebih komprehensif. Selain itu, metode klasifikasi lain seperti Random Forest atau Naïve Bayes dapat digunakan sebagai perbandingan untuk mengetahui metode mana yang memberikan performa terbaik.

Terakhir, sistem klasifikasi berbasis Decision Tree yang telah dibuat dapat dikembangkan menjadi sistem pendukung keputusan yang lebih aplikatif. Model ini dapat diintegrasikan ke dalam sistem evaluasi layanan sehingga pihak manajemen dapat memantau tingkat kepuasan pelanggan secara berkala. Dengan memanfaatkan analisis berbasis data, pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih objektif dan tepat sasaran.