

ABSTRAK

KLASIFIKASI KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI FLIP.ID MENGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK DAN RANDOM FOREST

Oleh

Fajrin Nurhakim

19103019

Start-up merupakan organisasi yang dibuat dengan tujuan mencari pola bisnis yang sesuai dalam menghasilkan pertumbuhan yang cepat. Beberapa tahun lalu muncul salah satu perusahaan rintisan *fintech* bernama Flip.id yang menyediakan layanan transfer antar bank gratis. Terdapat beberapa permasalahan pada aplikasi ini, hal ini didukung dengan studi literatur yang telah dilakukan seperti diperlukan sedikit *effort* dari pengguna untuk melakukan pesanan transfer dana antar bank, lamanya waktu proses transfer dana antar bank, kurang sigapnya *customer service* dalam melayani pengguna yang kesusahan, serta keluhan pengguna terkait kode unik saat melakukan transaksi transfer antar bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dan melihat hasil klasifikasi serta akurasi prediksi tingkat kepuasan pelanggan aplikasi Flip.id. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Pieces framework* dan metode klasifikasi *Random Forest*. Dari enam parameter *PIECES Framework* memiliki nilai rata-rata kepuasan yaitu nilai *Performance*(4,11), *Information and Data*(4,03), *Economy*(4,12), *Control and Security*(4,22), *Efficiency* (4,10), dan *Service*(4,19), dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi Flip.id bila ditinjau dari analisis *PIECES* dapat dinyatakan baik. Sedangkan untuk klasifikasi *Random Forest* menunjukkan parameter terbaik dengan data yang diseimbangkan menjadi 310 data per kelasnya, dalam model *Confusion Matriks* menunjukkan hasil 264 data berlabel Puas memiliki nilai yang benar, Sedangkan 21 data dengan label Puas diklasifikasikan sebagai Ragu-ragu, dan 2 data dengan label Puas diklasifikasikan sebagai Sangat Puas. Untuk 5 data berlabel Ragu-ragu diklasifikasikan sebagai Puas, 9 data dengan label Ragu-ragu memiliki nilai yang benar, sedangkan 1 data dengan label Sangat puas diklasifikasikan sebagai puas, dan 8 data dengan label Sangat Puas dinyatakan benar. Nilai yang didapatkan dari rasio data train 80% dan data uji 20% yaitu *Accuracy* 94,3%, *F1-Score* 89,2%, *Precision* 89,2%, dan *Recall* 90,6%.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pieces Framework, Random Forest, Aplikasi Flip.id.