BAB 5

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah terbentuknya tiga segmentasi loyalitas pelanggan berdasarkan hasil *clustering*, yaitu *cluster* 1 dengan 3 pelanggan, *cluster* 2 dengan 4 pelanggan, dan *cluster* 3 dengan 25 pelanggan. Dari ketiga *segmentasi* tersebut, *cluster* 1 dipilih sebagai kelompok pelanggan dengan kriteria 'loyal' karena memiliki tingkat loyalitas pelanggan tertinggi dari hasil interpretasi loyalitas pelanggan dibandingkan dengan dua *cluster* lainnya.

5.2. SARAN

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, peneliti perlu memberikan saran untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik. Saran yang ingin peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Pada penelitian selanjutnya, untuk memperoleh hasil *clustering* yang optimal dengan menggunakan metode *K-means*, disarankan untuk menggunakan data yang relevan dan berkualitas. Hal ini akan membantu sistem dalam menghasilkan kelompok data (*cluster*) yang lebih akurat dan bermakna sesuai dengan tujuan analisis