

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Sistem pengelompokan tingkat kepuasan pelanggan dibangun untuk merekomendasikan kota yang memerlukan pembenahan/perbaikan pelayanan.
2. Sistem ini dibuat untuk mempermudah admin dan manager perusahaan untuk mendapatkan informasi kota yang memerlukan perbaikan pelayanan.
3. Metode *Fuzzy Database Model Tahani* yang digunakan dalam merekomendasikan kota berdasarkan keluhan kurang sesuai dengan model data keluhan pada PT. Semen Indonesia (persero), Tbk. Dimana Kabupaten Klaten yang memiliki nilai keluhan tinggi tidak masuk pada rekomendasi kota hal tersebut dikarenakan pemilihan tingkatan yang digunakan dalam melakukan perhitungan ke *Fuzzy Database Model Tahani* adalah KH sedang, KK tinggi, KA tinggi dan KP sedang.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan adanya penelitian dengan metode selain *Fuzzy C-Means* dan *Model Database Fuzzy Tahani*.
2. Semakin banyak kriteria yang digunakan maka akan menghasilkan nilai yang lebih baik, hal ini perlu dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan data kriteria baru.