

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Metodologi Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
BAB III LANDASAN TEORI.....	15
3.1 Kepuasan Pelanggan	15
3.2 Klasifikasi Data	15
3.3 Data Mining.....	16
3.4 Decision Tree (Pohon Keputusan)	18
3.5 Algoritma C4.5.....	27
3.6 Algoritma Naïve-Bayes.....	28
3.7 Pengukuran Kualitas Klasifikasi	29
3.7.1 Akurasi.....	30
3.7.2 Recall	30
3.7.3 Precision.....	31
3.7.4 F-measure.....	31
3.8 <i>K-fold Cross Validation</i>	31
BAB IV ANALISIS DAN RANCANGAN	31
4.1 Deskripsi Umum	31

4.2	Perancangan Sistem.....	32
4.2.1	Pengumpulan Data.....	32
4.2.2	Pelabelan Data	33
4.2.3	Pra-Pemrosesan Data	35
4.2.4	Klasifikasi Data.....	35
4.2.5	Training Data Algoritma C4.5	36
4.2.6	Training Data Algoritma <i>Naïve-Bayes</i>	40
4.2.7	Klasifikasi Data Algoritma C4.5	42
4.2.8	Klasifikasi Data Algoritma <i>Naïve-Bayes</i>	43
4.3	Rancangan Pengujian	44
BAB V IMPLEMENTASI.....		45
5.1	Pengumpulan Data	45
5.2	Pemrosesan Data	48
5.3	Klasifikasi Data	48
5.3.1	Pelatihan C4.5	49
5.3.2	Pelatihan <i>Naïve-Bayes</i>	51
5.3.3	Klasifikasi C4.5	52
5.3.4	Klasifikasi <i>Naïve-Bayes</i>	52
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN		53
6.1	Skenario Pengujian.....	53
6.2	Hasil Pengujian	54
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		59
7.1	Kesimpulan.....	59
7.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN A		62