

ABSTRAK

Bank BCA selalu meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan slogan “Senantiasa Disisi Anda”. Penilaian tersebut terdiri dari 4 atribut (waktu, akurat, fokus dan kepuasan). Setiap atribut memiliki bobot nilai angka 1 (sangat tidak puas) sampai 5 (sangat puas). Penilaian tersebut masih dilakukan secara manual (menggunakan kertas), oleh sebab itu penulis pada penelitian ini menggunakan algoritma C.45 dengan dilakukan 3 kali pengujian sehingga menghasilkan klasifikasi yang diperoleh bahwa nilai akurasi yaitu mencapai 88,75% dengan nilai AUC yaitu 0,744 dan pengujian pada aplikasi yang dibuat menghasilkan 0,722. Dapat disimpulkan bahwa penilaian layanan di BCA KCP Rengasdengklok termasuk kelompok klasifikasi yang cukup baik dikarenakan nilai AUC-nya antara 0.70-0.80.

Kata Kunci: Pelayanan, Klasifikasi dan Algoritma C4.5.



Bank BCA always improves service quality in accordance with the tagline "Always by Your Side". The assessment consists of 4 attributes (time, accuracy, focus and satisfaction). Each attribute has a weighted value of 1 (very dissatisfied) to 5 (very satisfied). The assessment is still done manually (using paper), therefore the authors in this study used the C.45 algorithm with 3 tests carried out so as to produce a classification obtained that the accuracy value reached 88.75% with an AUC value of 0.744 and testing on the application that was made resulted in 0.722. It can be concluded that the service assessment at BCA KCP Rengasdengklok belongs to a fairly good classification group because the AUC value is between 0.70-0.80.

Keywords: Service, Classification and Algorithm C.45.