BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Pada tahap ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil pengujian kualitas segmentasi, jumlah segmen yang dibentuk merupakan jumlah segmen yang paling optimal. Penerapan beberapa proses pada tahap *data preprocessing* memiliki pengaruh besar pada hasil tersebut. Kemudian segmentasi pelanggan yang dihasilkan sudah sesuai dengan harapan manajer *marketing*. Selain itu, sistem segmentasi pelanggan yang dibangun membantu manajer *marketing* dalam menyegmentasikan pelanggan dan melihat karakteristik dari setiap segmen. Oleh karena itu, hasil penelitian ini membantu manajer *marketing* dalam menetapkan promosi penjualan yang tepat untuk setiap segmen pelanggan yang terbentuk.

V.2. Saran

Hasil dari penelitian dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi. Namun peneliti menemukan beberapa kendala pada proses penelitian, baik saat melakukan analisis data maupun saat membangun sistem segmentasi pelanggan. Berikut merupakan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan pada penelitian berikutnya.

1. Menerapkan *text mining* untuk mengkonversikan data yang mengandung data teks bebas (*free text entries*) ke dalam data numerik.
2. Menerapkan proses identifikasi *outliers* secara otomatis pada sistem segmentasi pelanggan. Hal tersebut akan mempermudah pengguna dalam menentukan penanganan terhadap *outliers*.
3. Menambahkan beberapa jenis pengujian untuk menguji hasil segmentasi pelanggan. Hal tersebut perlu dilakukan agar segmentasi pelanggan yang dihasilkan memiliki kualitas yang sangat baik.