

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Cv Klinik Utama Palapa Dentists, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Metode RFM (*Recency Frequency Monetary*) dapat membagi segmen pasien berdasarkan berapa lama terakhir kunjungan pasien, seberapa banyak frekuensi kunjungan pasien, dan total uang yang dikeluarkan pasien. Sedangkan K-Means *Clustering* dapat membagi hasil dari RFM (*Recency Frequency Monetary*).
2. Jumlah *cluster* optimal adalah menggunakan 2 *cluster* karena pada *elbow method* dan *silhouette coefficient* menunjukkan 2 *cluster*. Sedangkan hasil *davies-bouldin score* menunjukkan *cluster* optimal dengan 3 *cluster* tapi skornya 0.7500785223208264 masih jauh dari 0.
3. Kelompok pasien yang menguntungkan adalah pasien dengan *frequency* lebih sering dan nilai *monetary* lebih tinggi. Sementara nilai *recency* yang tinggi menunjukkan pasien tersebut sudah lama tidak melakukan transaksi. *Cluster 2* memiliki nilai *frequency* dan *monetary* lebih tinggi dibandingkan *cluster 1*, dan juga *cluster 2* memiliki nilai rata-rata *recency* lebih rendah dibandingkan *cluster 1*. Dengan begitu *cluster 2* merupakan *cluster* yang paling menguntungkan bagi Cv Klinik Utama Palapa Dentists. Dengan diketahuinya kelompok pasien yang memberikan keuntungan tertinggi bagi Cv Klinik Utama Palapa Dentists, maka perusahaan dapat menerapkan strategi CRM (*Customer Relationship Management*) pada kelompok pasien tersebut.

5.2 Saran

Penelitian pada Cv Klinik Utama Palapa Dentists tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Percobaan analisis untuk menentukan segmentasi pasien diperlukan dengan algoritma-algoritma lain agar dapat menjadi perbandingan penggunaan algoritma terbaik dalam melakukan proses segmentasi di Cv Klinik Utama Palapa Dentists.
2. Diperlukan spesifikasi komputer server yang lebih tinggi pada aplikasi transaksi pasien Cv Klinik Utama Palapa Dentists agar dapat membackup data-data transaksi yang dapat memudahkan peneliti mengumpulkan data.
3. Untuk penelitian selanjutnya perlu terus menambah banyaknya dataset.

