

## V. PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Segmentasi Pelanggan *E-commerce* menggunakan Model RFM dan Algoritma K-Means Clustering dengan *Graphical User Interface* berbasis *Website* dapat diperoleh kesimpulan yaitu segmentasi pelanggan pada *e-commerce* dapat dilakukan dengan menggunakan model RFM dan K-Means Clustering berbasis *website*. Jumlah kelas paling optimal yang dilakukan dengan penujian metode Elbow menghasilkan nilai  $k = 4$ . Hasil klasterisasi untuk segmentasi pelanggan menghasilkan 4 segmen yaitu Platinum, Gold, Silver dan Bronze.

*Graphical User Interface* (GUI) berbasis *website* dapat membantu pembaca dalam melihat persebaran data hasil klasterisasi dengan mudah dan interaktif. *Website* klasterisasi ini dilakukan pengujian menggunakan *blackbox testing* dan mendapatkan hasil pengujian yang baik dan sesuai dengan fungsinya untuk semua fitur yang ada. Selain itu, peneliti juga membuat *dashboard* hasil segmentasi pelanggan menggunakan Looker Studio yang terhubung dengan *website* klasterisasi. *Dashboard* ini menyajikan hasil analisis dari segmentasi pelanggan dengan menampilkan informasi mengenai TOP 3 *Most Loyal Customers*, *Percentage of Customers*, *Amount of Data For Each Segments*, TOP 5 *Best Recency*, TOP 5 *Best Frequency*, dan TOP 5 *Best Monetary*.

## 5.2. Saran

Adapun saran pada penelitian ini yang dapat dipertimbangkan pada pengembangan selanjutnya adalah pembuatan klasifikasi berdasarkan hasil klasterisasi atau segmentasi yang sudah dilakukan.

