

ABSTRAK

Pelanggan memiliki peran yang penting dalam bisnis. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan perlu diperhatikan agar dapat menjaga bahkan meningkatkan jumlah pelanggan suatu bisnis. Karakteristik demografi pelanggan juga dapat menjadi acuan untuk mendapatkan strategi pemasaran yang tepat. Dengan majunya teknologi informasi dan munculnya gaya baru berbisnis *online*, analisa pasar seperti ini akan sulit dilakukan terutama pada bisnis yang dilakukan melalui media sosial *Twitter* yang memiliki keterbatasan informasi demografi pengguna bahkan demografi umum seperti jenis kelamin, usia, dan status pekerjaan. Meskipun begitu, informasi demografi tersebut dapat digali, diprediksi, dan ditentukan dengan menerapkan ilmu *data mining*. Proses penentuan demografi tersebut merupakan klasifikasi karakteristik berdasarkan pola kata kunci yang digunakan pada *tweet* pengguna. Algoritma klasifikasi yang digunakan adalah algoritma *Decision Tree C4.5* agar dapat mengolah data yang bersifat *continues*.

Kata kunci : *Analisa pasar, Demografi pelanggan, Bisnis online, Twitter, Data Mining, Klasifikasi, Decision Tree C4.5.*

ABSTRACT

Customers have an important role in business. Therefore, customers' satisfaction need to be considered in order to maintain and even increase the number of customers of a business. Customers' demographic could be a reference to get the right marketing strategy. Rapid advancement of information technology brings a new way of doing online business, so the market analysis like these would be hard to do, especially on the business conducted through the Twitter that have limited user's demographic informations, even general demographics informations such as gender, age, and employment status. Even so, the demographic information can be extracted, predicted, and also determined by applying the science of data mining. The process of determining the demographic means doing classification based on the pattern of any keywords that is used in the user's tweets. The algorithm that is used to doing the classification is Decision Tree C4.5, so that the data with continuous values can be processed.

Keywords : *Market analysis, Customers' demographic, Online business, Twitter, Data mining, Classification, Decision Tree C4.5.*