

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil prediksi tingkat kepuasan pelanggan aplikasi layanan MMID (*mitsubishi motors id*) dengan algoritma *naïve bayes* pada PT Dwindo Berlian Samjaya Bekasi adalah sebagai berikut:

1. Pengimplementasian algoritma *naïve bayes* dalam sistem aplikasi prediksi pada PT Dwindo Berlian Samjaya mampu membantu *frontman* dalam memprediksi tingkat kepuasan pelanggan aplikasi layanan MMID.
2. Berdasarkan hasil perhitungan manual dan juga pada aplikasi dengan menggunakan metode *Naïve Bayes* yang dilakukan dengan data *testing* sebanyak 150 *record*, didapatkan hasil “PUAS” sebanyak 144 *record*, dan hasil “TIDAK PUAS” sebanyak 6 *record*.
3. Dengan dilakukannya penelitian ini mampu memberikan masukan kepada PT. Dwindo Berlian Samjaya yaitu dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih terhadap aplikasi MMID untuk menarik pelanggan.

5.2 Saran

Perancangan aplikasi yang dibuat dalam penelitian ini masih banyak kekurangan. Dari kekurangan tersebut penulis memiliki beberapa saran yang ditujukan kepada penulis selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa yaitu :

1. Diharapkan bagi perusahaan dapat mempertahankan pelayanan yang terbaik, dan dapat mengevaluasi apa saja yang menjadi kekurangan dalam pelayanan dengan harapan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

2. Diharapkan dalam pengembangan selanjutnya sistem aplikasi prediksi kerusakan sepeda motor juga dapat meningkatkan tampilan sistem agar lebih menarik serta menambahkan menu *user*.
3. Pada penelitian ini hanya menggunakan algoritma *Naïve Bayes*, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan perbandingan serta komparasi algoritma lain memperoleh hasil prediksi yang lebih maksimal.

