

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi GMALite di McDonald's dengan menggunakan metode algoritma Naïve Bayes dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan manual dan juga pada RapidMiner dengan menggunakan metode Naïve Bayes yang dilakukan dengan data testing sebanyak 60 *record*, didapatkan hasil “PUAS” sebanyak 54 *record*, dan hasil “TIDAK PUAS” sebanyak 6 *record*.
2. Berdasarkan pengujian data pada RapidMiner dan juga manual dengan menggunakan metode Naïve Bayes didapatkan tingkat akurasi sebesar 100% dengan nilai *precision* sebesar 100% dan nilai *recall* sebesar 100%.
3. Dengan dilakukannya penelitian ini mampu memberikan masukan kepada McDonald's yaitu dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan penawaran yang lebih menarik terhadap aplikasi GMALite untuk menarik pelanggan supaya pelanggan tersebut memilih McDonald's sehingga menjadi restoran cepat saji terfavorit dan dapat selalu mempertahankan pangsa pasarnya.
4. Berdasarkan hasil pengujian, maka metode naïve bayes dapat direkomendasikan untuk memprediksi tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan GMALite di McDonald's Cibitung, karena nilai *precision* dan *recall* yang tinggi.

5.2 Saran

Penelitian yang dilakukan tentunya tak lepas dari sebuah kekurangan. Oleh karena itu, ada beberapa saran yang penulis berikan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.

1. Penelitian ini hanya menggunakan Algoritma *Naïve Bayes*, untuk penelitian selanjutnya bisa dilakukan perbandingan serta komparasi algoritma lain seperti *C4.5*, *K-Nearest Neighbor*, *Random Forest* dan lain-lain untuk memperoleh hasil prediksi yang lebih baik.
2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan jumlah data yang lebih banyak dari pada penelitian ini, karena jumlah banyaknya data dan atribut yang relevan sangat berpengaruh pada penelitian.
3. Diharapkan untuk kedepannya dirancang sistem untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan menggunakan algoritma *Naïve Bayes* atau algoritma lainnya.
4. Bagi perusahaan diharapkan dapat meningkatkan promosi melalui GMALite dan bekerjasama dengan vendor berbayar dalam melakukan transaksi di aplikasi GMALite.