

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melalui proses analisis yang sudah dilakukan, penelitian ini memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil klasifikasi kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *Naive Bayes*, dan perhitungan manual. Diperoleh nilai probabilitas untuk class puas 60% dan class tidak puas 40% sedangkan nilai kepuasan yang diperoleh dengan menggunakan metode *Naive Bayes* sebesar 75% dan tidak puas sebesar 25%. Perbedaan nilai ini kemungkinan disebabkan oleh perhitungan secara manual bukan merupakan data akumulasi hanya cuplikan data sehingga dilakukan pengujian terhadap data training dan data testing hasil prediksi dan akurasi dari data set tersebut adalah 93%.
2. Dari hasil penyebaran kuesioner selama 3 bulan (Januari-Maret) diperoleh sebanyak 225 data responden, dari data tersebut menunjukkan hasil korelasi tingkat kepuasan konsumen dengan tingkat penjualan nilainya sangat fluktuatif. Penjualan tertinggi bisa mencapai 100 transaksi per hari hal ini dipengaruhi karena adanya kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang menarik pelanggan merekomendasikan dari mulut ke mulut untuk kembali datang, terdapat juga beberapa hari dengan penjualan rendah hal ini dikarenakan hari kerja biasa atau hari-hari dengan kondisi cuaca buruk.

5.2 Saran

Saran yang diberikan terkait dengan pengembangan pada tugas akhir ini adalah :

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain untuk klasifikasi kepuasan pelanggan sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih baik.
2. Perlu digunakan juga algoritma dan metode lainnya. Hal ini diharapkan dapat memiliki nilai akurasi klasifikasi yang lebih baik.