

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi terkait kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan secara keseluruhan serta saran untuk penelitian yang akan dilakukan di masa yang akan datang.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian skripsi ini dengan judul “Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Sat & Sun : The Almeaty Service Menggunakan Metode *Naive Bayes*” telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

1. Analisis sentimen berdasarkan opini kepuasan pelanggan saat mengunjungi Sat & Sun : The Almeaty Service berdasarkan pengisian kuesioner yang disebarakan oleh penulis berhasil dilakukan dengan mendapatkan 1020 responden untuk dilakukan pengolahan data.
2. Naive Bayes dapat digunakan sebagai model klasifikasi dari data kuesioner kepuasan pelanggan saat mengunjungi Sat & Sun : The Almeaty Service yang kemudian dievaluasi dengan *confusion matrix*.
3. Hasil klasifikasi menunjukkan secara umum dalam pengujian ini bahwa Multinomial Naive Bayes lebih baik daripada Gaussian Naive Bayes.
4. Klasifikasi tingkat kepuasan pelanggan saat mengunjungi Sat & Sun : The Almeaty Service menggunakan *naive bayes* yang mana menunjukkan : Tingkat kepuasan pelanggan terhadap akses kendaraan menuju Sat & Sun : The Almeaty Service (Q1) memiliki akurasi 80%, Tingkat kepuasan pelanggan terhadap tempat parkir yang ada pada Sat & Sun : The Almeaty Service (Q2) memiliki akurasi

75%, Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kebersihan area Sat & Sun : The Almeaty Service (Q3) memiliki akurasi 78%, Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai Sat & Sun : The Almeaty Service (Q4) memiliki akurasi 76%, Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk Sat & Sun : The Almeaty Service (Q5) memiliki akurasi 76%. Sehingga menunjukkan bahwa model *naive bayes* dapat melakukan klasifikasi dengan cukup baik terhadap hasil kuesioner kepuasan pelanggan. Dari data tersebut didapatkan juga tingkat kepuasan pelanggan yang bervariasi di masing-masing pertanyaan sehingga diperlukan perhatian lebih mendalam oleh pihak manajemen.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka terdapat saran berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat menerapkan penelitian ini dengan memberikan tambahan terkait pengembangan sistem informasinya terkait penelitian ini serta dapat mengimplementasikan dalam studi kasus lainnya.
2. Untuk Sat & Sun : The Almeaty Service dapat melihat hasil analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan mereka. Kemudian dapat meningkatkan dan mempertahankan poin-poin yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sesuai hasil analisis.