

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model Regresi Linier terbukti efektif dalam memprediksi tingkat kepuasan pelanggan pada Sambal Sinyar-Nyar. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan meliputi harga, kualitas rasa, dan pelayanan. Model regresi linier berhasil menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel independen tersebut dengan kepuasan pelanggan.

Hasil evaluasi kinerja model menggunakan metrik *Root Mean Squared Error* (RMSE) dan *Mean Absolute Error* (MAE) menunjukkan bahwa model regresi linier memiliki nilai kesalahan yang lebih rendah dibandingkan dengan model lain. Nilai RMSE yang diperoleh sebesar 0.369 dan MAE sebesar 0.209 menunjukkan bahwa model ini memiliki tingkat akurasi yang tinggi dalam memprediksi kepuasan pelanggan. Selain itu, nilai koefisien korelasi sebesar 0.630 menunjukkan adanya hubungan linear yang cukup kuat antara prediksi model dan nilai aktual.

Dengan demikian, Regresi Linier dapat diandalkan sebagai alat untuk memprediksi kepuasan pelanggan pada Sambal Sinyar-Nyar, karena mampu menghasilkan prediksi yang akurat berdasarkan data yang tersedia. Model ini juga dapat digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan, dengan fokus pada faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Dalam penelitian ini, penulis menyadari adanya beberapa kekurangan dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Membandingkan metode prediksi lain seperti *Random Forest* dan *Support Vector Machine* (SVM) untuk meningkatkan akurasi model.

2. Mengoptimalkan strategi digital marketing dengan memanfaatkan hasil prediksi untuk menentukan arah kebijakan yang lebih tepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Menggunakan tools lain selain RapidMiner untuk memperkaya analisis, seperti Python atau R, yang memiliki berbagai pustaka untuk analisis data yang lebih kompleks.