

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Algoritma Naïve Bayes* dalam klasifikasi sentimen kepuasan pelanggan terhadap layanan servis handphone di JW Ponsel Rantauprapat menunjukkan kinerja yang sangat baik. Data diperoleh melalui wawancara langsung dengan pelanggan mengenai tiga aspek utama: kecepatan servis, harga servis, dan kualitas servis. Proses klasifikasi dilakukan menggunakan aplikasi *RapidMiner*, yang memudahkan analisis secara visual dan sistematis, mulai dari tahap input data hingga evaluasi model secara menyeluruh.
2. Model klasifikasi yang dibangun menghasilkan akurasi sebesar **97,50%**, dengan 56 data pelanggan berhasil diklasifikasikan sebagai Positif dengan benar (True Positive) dan 22 data sebagai Negatif dengan benar (True Negative). Terdapat kesalahan prediksi kecil berupa 1 data False Positive dan 1 data False Negative. Hasil ini membuktikan bahwa *Algoritma Naïve Bayes* tetap efektif dalam mengenali pola kombinasi atribut layanan dan memberikan hasil klasifikasi yang akurat meskipun terdapat sedikit kesalahan prediksi.
3. Secara keseluruhan, metode *Naïve Bayes* terbukti efisien dan relevan untuk menganalisis data kategorikal dalam konteks kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen sebagai dasar

untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki aspek yang kurang optimal, serta menjaga loyalitas pelanggan melalui pelayanan yang lebih cepat, terjangkau, dan berkualitas.

5.2. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar JW Ponsel Rantauprapat secara rutin melakukan evaluasi terhadap layanan servis, khususnya pada aspek kecepatan, harga, dan kualitas, karena ketiganya terbukti sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Manajemen perlu menetapkan standar pelayanan minimum untuk menjaga konsistensi layanan dan meningkatkan sentimen positif pelanggan.
2. Penggunaan *Algoritma Naïve Bayes* dan aplikasi *RapidMiner* sebaiknya terus diterapkan sebagai bagian dari strategi analitik perusahaan. Pengumpulan data pelanggan juga perlu ditingkatkan dari segi jumlah dan kedalaman informasi agar model klasifikasi yang dibangun semakin akurat dan representatif terhadap kondisi lapangan.
3. Untuk pengembangan ke depan, disarankan agar penelitian dilakukan dengan data yang lebih banyak dan atribut layanan yang lebih variatif, serta mencoba *Algoritma* lain seperti Decision Tree, kNN, atau SVM sebagai pembandingan. Selain itu, analisis sentimen berbasis teks dari ulasan pelanggan juga dapat dipertimbangkan untuk memberikan wawasan yang lebih mendalam.