

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil klasifikasi tingkat kepuasan pelanggan MR. DIY menunjukkan bahwa dari 80 data pelanggan yang dianalisis, sebanyak 77 pelanggan merasa puas dengan layanan dan produk yang ditawarkan oleh MR. DIY. Hanya 3 pelanggan yang dinyatakan tidak puas. Data ini mencerminkan bahwa mayoritas pelanggan memiliki pengalaman positif dengan MR. DIY, yang menunjukkan bahwa perusahaan ini berhasil memenuhi harapan pelanggan dalam hal kualitas produk, harga, dan layanan pelanggan. Selain itu, hasil evaluasi dari klasifikasi ini menunjukkan akurasi yang sempurna, mencapai nilai 100%. Ini berarti bahwa model Naive Bayes yang digunakan mampu mengklasifikasikan data dengan benar tanpa ada kesalahan. Akurasi yang tinggi ini menegaskan keandalan dan efektivitas metode Naive Bayes dalam menganalisis tingkat kepuasan pelanggan, memberikan MR. DIY wawasan berharga untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan mereka.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil klasifikasi tingkat kepuasan pelanggan yang menunjukkan akurasi tinggi dan mayoritas pelanggan yang puas, MR. DIY dapat mempertimbangkan beberapa langkah strategis untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu saran utama adalah untuk terus memantau dan menganalisis umpan balik pelanggan secara berkala, guna mengidentifikasi area perbaikan yang mungkin belum terlihat dalam analisis saat

ini. Selain itu, MR. DIY dapat memperkenalkan program loyalitas atau insentif bagi pelanggan setia untuk meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan. Mengingat ada beberapa pelanggan yang merasa tidak puas, perusahaan juga dapat menindaklanjuti keluhan atau umpan balik mereka untuk mengidentifikasi masalah spesifik dan segera mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Dengan melakukan langkah-langkah ini, MR. DIY dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan produk mereka serta mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar.