BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sistem prediksi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *Live Selling* pada Naken Shop menggunakan algoritme *Naïve Bayes* telah berhasil diimplementasikan dengan baik. Sistem ini dirancang untuk memprediksi kepuasan pelanggan berdasarkan berbagai faktor, seperti variasi produk, harga produk, interaksi penjual, pelayanan pelanggan, kualitas produk, proses pembelian, kecepatan respon, penanganan keluhan. Hasil pengujian menunjukkan kemampuan sistem untuk memberikan prediksi yang sangat akurat, yaitu 96,67%. Akurasi yang tinggi menunjukkan bahwa algoritme *Naïve Bayes* dapat diterapkan secara efektif dalam memprediksi tingkat kepuasan pelanggan dengan hasil yang konsisten dan relevan. Penggunaan algoritme *Naïve Bayes* memberikan keunggulan dalam memberikan hasil yang objektif dan terukur dibandingkan dengan pendekatan subjektif yang bergantung pada penilaian individu atau pakar.

5.2 Saran

Beberapa kekurangan dalam penelitian ini perlu diperbaiki untuk penelitian selanjutnya. Yakni perlu meningkatkan proses pembagian data dengan cara yang lebih fleksibel, yakni secara otomatis membagi data yang dimasukkan menjadi dua dataset: data *training* serta data *test* sesuai dengan persentase yang diinginkan oleh pengguna. Pembagian ini harus memungkinkan pengguna untuk mengatur rasio pembagian data, seperti 70%-30% atau 80%-20%, sehingga dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan eksperimen yang dilakukan. Dengan pembagian data yang lebih dinamis, diharapkan dapat memperbaiki kinerja model dalam memprediksi tingkat kepuasan pelanggan dengan lebih akurat dan efektif.