

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di era yang berteknologi modern ini banyak perkembangan yang sangat pesat. Contohnya dalam bidang penjualan, dengan aksesoris hp dan laptop, penjualan semakin bersaing dengan adanya kemajuan teknologi sehingga kita menghadapi persaingan yang ketat, sehingga membutuhkan untuk mengetahui kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan memang sangat penting dalam bidang penjualan karena pelanggan mencari tempat yang sesuai ekspektasi mereka dengan melakukan penilaian dari pelayanan, harga, fasilitas, serta dengan pemberian garansi.

Dumbo Jaya Ponorogo adalah toko yang menyediakan berbagai macam kebutuhan ponsel mulai dari aksesoris, handfree, dan aksesoris laptop dengan harga yang bersaing dengan toko-toko lainnya. Berlokasi di timur alun – alun Ponorogo. Untuk membuat prediksi kepuasan pelanggan dibutuhkan sebuah metode prediksi yang baik dan menggunakan penghitungan yang cukup tepat untuk memprediksi kepuasan pelanggan.

Salah satu metode yang bisa digunakan adalah metode *Naïve Bayes*. *Naïve Bayes* adalah metode yang mempunyai nilai akurasi yang tinggi dengan model perhitungan yang tepat pada data yang banyak.

Pada kesempatan ini dikarenakan di web Dumbo jaya sudah ada tempat untuk menilai melainkan hanya tentang kepuasan pelanggan, di sini penulis membuat penilaian berdasarkan empat kategori yaitu pelayanan, fasilitas, harga, dan garansi.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis memiliki keinginan yang dicapai, tujuan dari penelitian ini adalah merancang aplikasi berbasis web untuk memprediksi kepuasan pelanggan dengan metode *Naïve Bayes*.

1.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana memprediksi kepuasan pelanggan serta memberikan penanganan yang lebih tepat?
2. Bagaimana mengimplementasi Algoritma *Naïve Bayes* pada aplikasi berbasis web?

1.3 Tujuan penelitian

1. Merancang aplikasi berbasis web dalam memprediksi kepuasan pelanggan dan memberikan penanganan yang tepat.
2. Mengimplementasikan Algoritma *Naïve Bayes* pada aplikasi berbasis web.

1.4 Batasan masalah

Batasan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Memprediksi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan, harga, garansi, lokasi, fasilitas
2. Di terapkan dengan metode *Naïve Bayes*
3. Hasil yang ditampilkan berupa besarnya persentase kepuasan pelanggan
4. Bahasa pemrograman dalam penelitian ini yaitu PHP.

1.5 Manfaat penelitian

1. Untuk mengukur supaya meningkatkan kualitas pelayanan dan harga yang lebih bersaing
2. Mengetahui performa Metode *Naïve Bayes* dalam pemecahan masalah.

