

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu memang sudah banyak yang meneliti tentang kepuasan pelanggan dengan metode yang sama tetapi beda topiknya yaitu :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(Wiyanto, 2020)	Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Otobus XYZ Menggunakan Metode <i>Naïve Bayes</i>	Topiknya sama tentang kepuasan pelanggan dengan algoritma <i>Naïve Bayes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan aplikasi berbasis web • Menggunakan Bahasa pemrograman PHP
(Bambang Hermanto, 2019)	Penerapan Metode <i>Naïve Bayes</i> Untuk Prediksi Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Bengkel Win Motor	Topiknya sama tentang kepuasan pelanggan dengan algoritma <i>Naïve Bayes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan aplikasi berbasis web • Menggunakan Bahasa pemrograman PHP
(Damanik et al., 2021)	Prediksi Tingkat Kepuasan dalam Pembelajaran Daring Menggunakan Algoritma <i>Naïve Bayes</i>	Algoritma nya sama menggunakan <i>Naïve Bayes</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan aplikasi berbasis web • Menggunakan Bahasa pemrograman PHP

(Pradana et al., 2020)	Penerapan Metode K-Means Klustering untuk Menentukan Kepuasan Pelanggan	Topiknya sama tentang kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan algoritma K-Means
(Mustofa Hidayat & Syafrullah, 2017)	ALGORITMA NAÏVE BAYES DALAM ANALISIS SENTIMEN UNTUK KLASIFIKASI PADA LAYANAN INTERNET PT.XYZ	Algoritma nya sama menggunakan Naïve Bayes	<ul style="list-style-type: none"> Topiknya berbeda tentang analisis sentimen

2.2 Definisi Prediksi

Prediksi adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang sesuatu yang paling mungkin terjadi di masa depan berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki, agar kesalahannya (selisih antara sesuatu yang terjadi dengan hasil perkiraan) dapat diperkecil. Prediksi tidak harus memberikan jawaban secara pasti kejadian yang akan terjadi, melainkan berusaha untuk mencari jawaban sedekat mungkin / setepat mungkin yang akan terjadi. Dikutip oleh (Bambang Hermanto, 2019).

2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan

Menurut (Pradana et al., 2020) Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator yang dapat dilihat dan diukur dalam pelayanan sebuah perusahaan. Keberadaan pelanggan tentu adalah salah satu yang menjadikan sebuah perusahaan atau penyedia layanan tetap memiliki profit dan dapat semakin berkembang. Oleh karena itu menjadi penting untuk perusahaan tetap memberikan pelayanan yang prima kepada setiap pelanggannya. Untuk dapat tetap memberikan pelayanan yang baik, tentu perusahaan tidak hanya mengandalkan layanan yang saat ini dimiliki tanpa melakukan pengembangan dan evaluasi setiap saat. Apalagi perkembangan yang sangat dinamis dan persaingan yang juga semakin kompetitif menjadikan perusahaan harus memiliki rencana yang matang dan terukur.

2.4 Naïve Bayes

Menurut (Wiyanto, 2020) *Naïve Bayes* merupakan sebuah pengklasifikasian probabilistik sederhana yang menghitung sekumpulan probabilitas dengan menjumlahkan frekuensi dan kombinasi nilai dari dataset yang diberikan. Algoritma menggunakan Teorema Bayes dan mengasumsikan semua atribut independen atau tidak saling ketergantungan yang diberikan oleh nilai pada variabel kelas. Definisi lain mengatakan *Naïve Bayes* merupakan pengklasifikasian dengan metode probabilitas dan statistik yang dikemukakan oleh ilmuwan Inggris Thomas Bayes, yaitu memprediksi peluang di masa depan berdasarkan pengalaman di masa sebelumnya.

2.5 PHP

Menurut (Firman et al., 2016) PHP atau kependekan dari Hypertext Preprocessor adalah salah satu bahasa pemrograman open source yang sangat cocok atau dikhususkan untuk pengembangan web dan dapat ditanamkan pada sebuah skripsi HTML. Bahasa PHP dapat dikatakan menggambarkan beberapa bahasa pemrograman seperti C, Java, dan Perl serta mudah untuk dipelajari.

2.6 Visual Studio Code

Menurut (Agustini & Kurniawan, 2019) Visual Studio Code adalah kode editor sumber yang dikembangkan oleh Microsoft untuk Windows, Linux dan macOS. Ini termasuk dukungan untuk debugging, kontrol git yang tertanam dan GitHub, penyorotan sintaksis, penyelesaian kode cerdas, snippet, dan refactoring kode. Ini sangat dapat disesuaikan, memungkinkan pengguna untuk mengubah tema, pintasan keyboard, preferensi, dan menginstal ekstensi yang menambah fungsionalitas tambahan.

2.7 XAMPP

Menurut (Agustini & Kurniawan, 2019) XAMPP adalah perangkat lunak bebas, yang mendukung banyak sistem operasi, merupakan kompilasi dari beberapa program. XAMPP merupakan tool yang menyediakan paket perangkat lunak ke dalam satu buah paket. Dengan menginstall XAMPP maka tidak perlu lagi melakukan instalasi dan konfigurasi web server Apache, PHP dan MySQL secara manual. XAMPP akan menginstalasi dan mengkonfigurasikannya secara otomatis untuk anda atau auto konfigurasi.