

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang sudah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Data hasil survei NPS sebanyak 1220 bisa diolah dalam waktu relatif singkat. Saat dilakukan *benchmark* pada 10 kali percobaan, sistem berhasil mengolah 1220 data dalam waktu rata-rata 167.089 detik.
2. Sistem berjalan dengan baik dalam mengolah data hasil survei baik secara *scoring* ataupun klasifikasi *issue*, sehingga pihak NiagaHosting bisa mengambil tindakan tentang apa yang harus diperbaiki kedepannya melalui data kualitatif yang sudah dikelompokkan sesuai masing-masing departemen.

5.2 Saran

1. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam implementasi *text mining* pada pengolahan data hasil survei NPS terutama dari sisi akurasi pengolahan data. Untuk itu sangat diperlukan adanya pengembangan dari sisi klasifikasi aspek yang menjadi perhatian konsumen.
2. Program saat ini masih berbasis terminal untuk sistem operasi linux dan masih sangat mungkin untuk dikembangkan menjadi aplikasi berbasis desktop ataupun website yang bisa diakses melalui berbagai sistem operasi.