

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya didapatkan hasil kesimpulan :

1. Dengan kurun waktu Februari 2020 hingga Januari 2021, Aplikasi sayurbox lebih banyak dipakai oleh khalayak publik jika dibanding dengan aplikasi tanihub dengan tingkat sentiment positif terbanyak. Didapatkan sentimen negatif yang hanya berjumlah 309 dari total 1.047 *review* pada layanan sayurbox. Pada tanihub, terdapat 184 sentimen *negatif* dari total 532 *review*. Hasil analisa, disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Sayurbox maupun Tanihub sudah cukup baik, namun, sayurbox lebih unggul dibandingkan dengan tanihub jika dilihat dari persentase jumlah ulasan pengguna dan rating.

2. Dengan analisa deskriptif , secara umum dapat dilihat peningkatan penggunaan layanan sayurbox dan tanihub jatuh pada bulan April dan bulan Mei 2020, hal ini diperkirakan terjadi karena di bulan tersebut terdapat kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) oleh pemerintah akibat dari dampak penyakit menular coronavirus. Pada bulan April, aplikasi tanihub mendapatkan peningkatan pengguna dengan tingkat keluhan tertinggi dibanding bulan lainnya. Dengan melihat isi *review*, pengguna aplikasi tanihub lebih banyak memberi keluhan mengenai aplikasi pada bulan april dengan persentase sentiment negatif yaitu 59% dengan jumlah 41 ulasan, sedangkan sentiment positif hanya berjumlah 29 ulasan (41%) dengan total keseluruhan ulasan april yaitu 70 ulasan. Banyaknya keluhan diperkirakan karena adanya hang atau eror pada aplikasi, kata hang dalam ulasan tanihub masuk kedalam 10 daftar kata dengan frekuensi tertinggi dalam sentiment ngatif. Berbeda dengan tanihub, jumlah ulasan yang didapat *e-commerce* sayurbox pada bulan april jauh lebih tinggi, sentiment negatif pada bulan april berjumlah 82 data (29%) dan sentiment positif yaitu 196 data (71%) dari total 278 data *review*.

3. Dari hasil penelitian, metode SVM pada klasifikasi sentimen berjalan dengan baik. Dengan penerapan pembagian data train dan data test dengan perbandingan

80 : 20 didapatkan hasil akurasi klasifikasi pada data sayurbox dengan metode SVM dengan kernel linear yaitu sebesar 91,4%, presisi 93,1%, dan recall yaitu sebesar 94,4%. Hasil akurasi pada data sayurbox, disimpulkan bahwa dari 210 *review* yang diuji didapatkan 192 *review* yang sesuai dengan pengklasifikasiannya. Sedangkan pada data Tanihub, total akurasi yang diperoleh dengan menggunakan metode yang sama sebesar 88,8%, presisi sebesar 92%, dan recall sebesar 92%. Pada data tanihub, dari 107 *review* yang diuji terdapat 95 *review* yang tepat dengan pengklasifikasiannya.

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat digunakan bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang sama agar mendapat hasil yang lebih baik lagi antara lain :

1. Penelitian ini hanya melakukan analisa pada dua *e-commerce* dengan bidang yang sama yaitu bidang pangan dengan model B2B dan B2C, pada penelitian selanjutnya bisa melakukan perbandingan lebih banyak *e-commerce* lainnya dengan model atau bidang *e-commerce* yang berbeda.
2. Data mentah yang digunakan yang berhasil ditarik pada situs google play termuat bahasa asing, penggunaan *google spreadsheet* dalam tahap translation yang dilakukan masih kurang optimal karena ada beberapa hasil penerjemahan yang tidak sesuai.
3. Tambahkan lebih banyak list kata dalam kamus slangword yang digunakan dalam tahap praproses data agar proses normalisasi dapat lebih optimal.
4. Menggunakan metode analisa yang berbeda dengan metode yang telah diterapkan, dan menambahkan data dengan kurun waktu terbaru agar hasil pengklasifikasian lebih baik lagi.