

Bab V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil dan analisis yang dilakukan pada bab 4 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ulasan yang diberikan oleh pengguna untuk aplikasi halodoc versi 10 pada periode Juli sampai November 2021 sebanyak 880 data ulasan, sebanyak 448 ulasan menunjukkan pengguna tidak suka dengan versi ini, dan sebanyak 432 ulasan pengguna suka dengan versi ini. Berdasarkan kategori ISO 9126, sebanyak 279 ulasan menunjukkan kelas *functionality*, 171 ulasan menunjukkan kelas *usability*, 130 ulasan menunjukkan kelas *portability*, 116 ulasan menunjukkan kelas *reliability*, 109 ulasan menunjukkan kelas *efficiency*, dan 75 ulasan menunjukkan *maintainability*.
2. Algoritma SVM dengan data latih sebesar 80% dan data uji sebesar 20%, dapat mengklasifikasi sentimen dengan nilai akurasi sebesar 96,02% dengan kernel *linear*, dan algoritma SVM dapat mengklasifikasi kategori berdasarkan ISO 9126 dengan nilai akurasi sebesar 78,97% dengan kernel *sigmoid*.
3. Berdasarkan hasil klasifikasi, untuk kelas *functionality* pengguna mengeluh akan aplikasi halodoc yang menjadi berbayar, kebocoran data pengguna, dan program penyaluran vaksinasi. Untuk kelas *reliability* pengguna mengeluh dengan aplikasi yang terkadang error ketika sedang digunakan dan pengembalian uang refund yang lama setelah terjadinya error pada aplikasi, untuk kelas *usability* pengguna tidak mengalami kesulitan dalam pengoperasian aplikasi, untuk kelas *efficiency* pengguna cukup puas dengan hasil ketika suatu fungsi dijalankan tetapi pengguna juga mengeluh akan pengiriman obat yang dinilai lama. Untuk kelas *maintaibility* aplikasi terkadang tidak bisa dibuka setelah dilakukan update dan sering terjadinya kelasahan diakibatkan koneksi terputus. Dan untuk kelas *porability* menunjukkan bahwa aplikasi halodoc dapat digunakan sebagai perangkat lunak lain.

5.2 Saran

Bedasarkan penelitian ini, saran pada penelitian selanjutnya adalah:

1. Data yang digunakan dalam pelabelan di usahakan seimbang untuk setiap labelnya pada saat proses pembangunan model dan pengujian model klasifikasi.
2. Penelitian selanjutnya, diharap dapat mengkombinasikan tools atau algoritma lainnya dalam peningkatan kualitas sehingga dapat menunjukkan hasil lebih representatif.