

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk membangun analisis sentimen ulasan pengguna Shopee di Google Play Store menggunakan Support Vector Machine (SVM), diperoleh hasil yang signifikan. Pengumpulan data dilakukan melalui metode scraping menggunakan Google Play Scraper dan menghasilkan dataset berupa ulasan pengguna Shopee sebanyak 1327 data. Selanjutnya, dilakukan pelabelan data menjadi sentimen positif dan negatif berdasarkan rating atau skor ulasan. Tahapan preprocessing data dilakukan untuk membersihkan data, mengubah huruf, stopword, normalisasi, dan stemming. Setelah tahapan preprocessing, digunakan metode Term Frequency-Inverse Document Frequency (TF-IDF) untuk pembobotan kata. Data latih dan data uji kemudian dibagi dengan rasio 60:40 dan 80:20. Model klasifikasi SVM dengan empat kernel diimplementasikan menggunakan Grid Search CV untuk mencari parameter terbaik. Hasil evaluasi model menunjukkan kernel RBF memberikan performa terbaik dengan akurasi sebesar 79,16% (rasio 60:40). *Confusion matrix* digunakan untuk mengevaluasi klasifikasi, dan berdasarkan hasilnya dihitung *akurasi*, *precision*, *recall*, dan *F1-score*. Nilai terbaik diperoleh pada rasio 60:40 dengan *precision* 0,78, *recall* 0,87, akurasi 0,79, dan *F1-score* 0,82.
2. Analisis hasil klasifikasi menunjukkan bahwa model SVM yang dibangun mampu mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna Shopee dengan baik. Penggunaan SVM dengan kernel RBF dapat menjadi solusi efektif dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna Shopee di Google Play Store, dengan tingkat akurasi yang memadai. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Shopee dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasinya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil tersebut, terdapat saran yang dapat diberikan:

1. Bagi instansi, untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna, Shopee dapat fokus pada pengelolaan dan penanganan keluhan serta masalah yang diungkapkan oleh pengguna dalam ulasan negatif. Dengan memperbaiki atau menangani masalah yang dihadapi pengguna, Shopee dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan mengurangi jumlah ulasan negatif.
2. Shopee dapat mempertimbangkan penggunaan teknik pemrosesan bahasa alami (Natural Language Processing) yang lebih lanjut dan model yang lebih kompleks seperti jaringan saraf tiruan (neural networks) atau algoritma pembelajaran mesin yang lebih baru dan canggih. Dengan menggunakan teknologi yang lebih maju, Shopee dapat meningkatkan akurasi klasifikasi sentimen dan mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang ulasan pengguna, sehingga dapat mengambil tindakan yang lebih efektif untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pelanggan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, dalam penelitian ini, data ulasan Shopee diambil dari bulan Januari 2023. Untuk penelitian selanjutnya, dapat digunakan data yang lebih baru untuk melihat perubahan pola ulasan dari waktu ke waktu. Hal ini dapat memberikan informasi tentang bagaimana sentimen pengguna terhadap aplikasi Shopee berkembang seiring waktu.