

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan melakukan beberapa tahap sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Penerapan metode SVM terbukti berhasil dan bekerja dengan baik pada klasifikasi analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Segari dengan menghasilkan akurasi 96% dengan nilai *precision* positif 97% dan negatif 87%, *recall* positif 99% dan negatif 62%, *F1-score* positif 98% dan negatif 72% dengan persebaran kategori sentimen positif sebanyak 5107 sedangkan negatif 330.
2. Kemudian melalui visualisasi 20 kata terbanyak ulasan pengguna terhadap aplikasi Segari dapat diketahui bahwa topik yang paling sering dibahas untuk sentimen positif adalah mengenai.
  - a. Kesegaran produk : produk yang diterima konsumen biasanya segar, yang menunjukkan kualitas produk yang baik
  - b. Pengiriman cepat dan efisien : Salah satu keunggulan yang mention oleh pelanggan adalah pengiriman yang cepat dan efisien
  - c. Kecepatan proses pemesanan dan pengiriman : Pelanggan sangat menghargai kecepatan proses pemesanan dan pengiriman
  - d. Promo Menarik : Promosi yang menarik dan sering diberikan kepada pengguna merupakan nilai tambah yang signifikan
  - e. Berkualitas Tinggi : Salah satu keuntungan utama adalah produk yang berkualitas tinggi

Dapat diartikan bahwa topik tersebut menjadi faktor penentu aplikasi Segari banyak disukai pengguna sehingga masih bertahan hingga saat ini.

Namun, terdapat beberapa topik bersentimen negatif yang paling sering disebutkan pengguna yaitu mengenai:

- a. Masalah Teknis dan Layanan : Ada kebutuhan untuk meningkatkan stabilitas dan kinerja aplikasi, serta meningkatkan kualitas layanan pelanggan untuk mengurangi keluhan terkait masalah teknis, pembatalan, dan pengembalian uang.
- b. Pengiriman dan Kurir: Memperbaiki sistem pengiriman dan kinerja kurir agar lebih konsisten dan dapat diandalkan.
- c. Pengalaman Pengguna: Meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, baik dari segi aplikasi maupun interaksi dengan layanan pelanggan.

Dapat diartikan bahwa topik tersebut bisa menjadi faktor yang bisa ditingkatkan Segari untuk bisa memenuhi kebutuhan penggunanya sehingga bisa bersaing dengan kompetitornya.

## 5.2 Saran

Berikut saran yang bisa diterapkan untuk penelitian berikutnya:

1. Sebelum diproses lebih lanjut, disarankan untuk menerjemahkan komentar yang berbahasa asing. Hal ini akan membantu memahami isi komentar yang menggunakan campuran bahasa dan meningkatkan akurasi dalam analisis sentimen atau klasifikasi teks.
2. Memasukkan kategori netral ke dalam label klasifikasi. Dengan cara ini, klasifikasi label tidak hanya terbatas pada dua kategori, negatif dan positif, tetapi juga mencakup kategori netral, yang dapat memberikan gambaran lebih lengkap tentang pendapat atau perasaan yang ada dalam data.
3. Mencoba pendekatan lain untuk pembobotan kata atau klasifikasi yang digunakan untuk menemukan metode analisis data yang lebih efisien.