

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian Analisis Sentimen yang telah dilakukan pada aplikasi Grab menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan model klasifikasi sentimen *Naïve Bayes*, khususnya metode *Multinomial Naïve Bayes*. Proses dimulai dengan pengumpulan data ulasan dari Google Play Store terkait aplikasi Grab, dalam rentang waktu Oktober 2023 hingga April 2024. Data yang terhimpun mencapai 1000 ulasan dari data yang terkumpul 203 data positif dan 797 data negatif. Pelabelan data dilakukan secara manual oleh tiga orang annotator dan didapatkan skala nilai kappa sebesar 0.811 sehingga tercapai kategori *Almost perfect agreement* yang berarti kesepakatan antara annotator sudah sangat baik.
2. Kinerja model klasifikasi *Multinomial Naïve Bayes* dievaluasi dihasilkan dari data latih 90% dan data uji 0%. Setelah proses klasifikasi, evaluasi dilakukan menggunakan *confusion matrix* yang menghasilkan *accuracy* sebesar 91%, *precision* 81%, *recall* 89%, dan *f1-score* 85%, hasil yang sudah didapatkan terbilang cukup baik.
3. Penelitian ini juga menghasilkan bentuk visualisasi data melalui *Word Cloud* yang memuat kata-kata yang sering muncul dengan label positif maupun negatif. Hasil analisis menunjukkan dominasi ulasan negatif dalam aplikasi Grab, yang dapat diartikan ketidakpuasan pengguna.
4. Data yang terkumpul dan divisualisasikan juga digunakan untuk membuat sebuah *website* sederhana yang bertujuan untuk memprediksi ulasan yang dimasukkan. Data yang telah melalui tahap *pre-processing* dan divisualisasikan dalam bentuk *Word Cloud* berguna untuk mempermudah pengguna dalam memahami data dan hasilnya.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan dari penelitian ini, beberapa rekomendasi untuk pengembangan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:.

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan agar menggunakan data dengan Teknik yang berbeda, agar bisa mendapatkan opini yang lebih banyak lagi. Pengambilan data juga dapat dilakukan menggunakan media sosial lainnya.
2. Pada Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan teknik klasifikasi yang berbeda agar dapat dilakukan perbandingan terhadap hasil yang didapatkan oleh teknik klasifikasi tersebut dengan teknik *Multinomial Naïve Bayes*,
3. Pada Penelitian selanjutnya agar ulasan dapat memiliki lebih dari satu label sentimen (multi-label sentiment analysis) atau menambahkan satu kelas pelabelan yaitu kelas netral.