

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan terhadap ulasan aplikasi Citymapper, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan penelitian ini didapatkan hasil persepsi mengenai sentimen terhadap aplikasi Citymapper lebih dominan kepada positif ditunjukkan dari jumlah data yang didapatkan pada label positif. Hasil data yang telah dikumpulkan divisualisasikan, memperlihatkan sebagian besar ulasan cenderung menyoroti kemudahan penggunaan navigasi transportasi publik dibanding Google Maps. Namun, masih ada sentimen negatif dari hal keakuratan dan adanya fitur berbayar pada aplikasinya.
2. Penelitian ini menggunakan data ulasan aplikasi yang bersumber dari App Store dan Google Play Store pada aplikasi Citymapper dengan rentang data dari September 2023 hingga bulan Maret 2024 sebanyak 515 ulasan untuk App Store, dan pada bulan September 2023 hingga Maret 2024 sebanyak 995 ulasan untuk Google Play Store. Masing-masing data dilabeli secara manual oleh tiga orang annotator dan didapatkan skala nilai kappa sebesar 0.93 untuk App Store, dan 0.95 untuk Play Store sehingga tercapai kategori *Almost Perfect Agreement* yang menandakan kesepakatan antar annotator sudah baik.
3. Performa dari model klasifikasi Support Vector Machine Linear yang dihasilkan dari pembagian data latih 80% dan data uji 20% menunjukkan hasil yang cukup baik untuk kedua sumber data. Cukup baik dibuktikan dengan nilai akurasi sebesar 81%, presisi sebesar 85%, recall sebesar 92%, dan f1 score 89% untuk App Store, dan nilai akurasi sebesar 87%, presisi sebesar 81%, recall sebesar 93%, dan f1 score 87% untuk Google Play Store.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan pada penelitian, saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian ini sebagai berikut.

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan data yang lebih banyak, sehingga model dapat menerima banyak variasi ulasan yang diprediksi.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pelebelan data lebih komprehensif lagi baik kuantitas dan juga kualitas annotator.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan *preprocessing data* dengan metode yang lebih baik, sehingga dapat melakukan proses klasifikasi lebih efektif dan menghasilkan data yang lebih sesuai.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pembobotan kata dengan metode yang lainnya, agar frasa dan kata lebih sesuai terhadap makna teks.
5. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan teknik klasifikasi yang lainnya, sehingga dapat menangani data teks yang rumit dan memungkinkan klasifikasi lebih akurat.