

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa poin pada penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Hasil analisis sentimen didapatkan mayoritas ulasan pengguna aplikasi TJ: Transjakarta adalah sentimen positif yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna cukup tinggi. Akan tetapi, terdapat ulasan dengan sentimen negatif yang mengindikasikan adanya kebutuhan evaluasi dan perbaikan pada fitur aplikasi TJ: Transjakarta.
2. *Dashboard* visualisasi yang dirancang menampilkan hasil analisis dengan tampilan yang cukup interaktif. Hasil visualisasi tersebut mencakup distribusi sentimen, tren ulasan keseluruhan, kata kunci, proporsi sentimen dan tren sentimen per fitur, dan demografi pengguna. Hasil analisis sentimen fitur pada aplikasi TJ: Transjakarta, didapatkan bahwa terdapat 1 (satu) fitur yang paling membutuhkan evaluasi dan perbaikan, yaitu fitur Pembayaran & Tiket.
3. Hasil pengujian VLAT terhadap penyajian *dashboard* hasil analisis sentimen menunjukkan bahwa seluruh visualisasi dapat dipahami dengan baik oleh responden non-ahli maupun validator ahli. Dashboard dinyatakan memenuhi tujuan pengujian, karena mampu menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan keseluruhan hasil dan pembahasan penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Menggunakan algoritma perbandingan lain seperti Support Vector Machine (SVM), K-Nearest Neighbor (KNN), atau Random Forest, untuk meningkatkan akurasi dan menambah keberagaman hasil serta memungkinkan melihat perbandingan akurasi model setiap algoritma.
2. Hasil analisis dapat dimanfaatkan untuk melakukan evaluasi terhadap fitur yang masih mendapat sentimen negatif lebih banyak, khususnya memprioritaskan perbaikan pada fitur Pembayaran & Tiket.
3. Pada perancangan *dashboard* visualisasi, perlu dilakukan penyempurnaan agar lebih interaktif, kemudian dapat menambahkan fitur analisis yang lain, serta membuat visualisasi lain yang dapat menambah *insight* yang digunakan dalam evaluasi layanan aplikasi.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian hubungan antara ulasan pengguna dengan tingkat loyalitas pelanggan sehingga tidak hanya berfokus kepada kepuasan dalam waktu yang sementara.