

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan diantaranya yaitu:

1. Pada ulasan aplikasi Ferizy yang diambil pada tanggal 25 Juni 2020 sampai tanggal 05 Juni 2023, sebanyak 2118 ulasan pada pengguna aplikasi yang bersentimen positif pada aplikasi Ferizy dan sebanyak 3029 ulasan pada pengguna aplikasi yang bersentimen negatif dengan menggunakan metode *Lexicon Based*. Dan pada visualisasi menggunakan *worldcloud* yang bersentimen positif bahwa aplikasi Ferizy sudah mantap dan baik digunakan, dengan aspek kelancaran memberikan nilai positif terhadap pelayanan pada sistem aplikasi Ferizy untuk kedepannya. Dan untuk sentiment negatif pada aplikasi Ferizy berkaitan dengan sistem pembayarannya yang masih kurang baik, dan juga sistem aplikasi yang masih kurang baik digunakan untuk pengguna, dan terakhir yaitu kasus pencaloan merajalela tentunya sangat mengganggu pengguna aplikasi Ferizy tersebut.
2. Pada hasil tahap pengujian kinerja dengan menggunakan metode *Support Vector Machine* dalam menganalisis sentimen ulasan aplikasi Ferizy dengan tiga skenario *split data* yang diperoleh dari hasil terbaik pada skenario 3 dengan rasio perbandingan dengan data *training* 90% dan disimpulkan bahwa

pengguna aplikasi Ferizy yang benar diprediksi berkomentar positif maupun yang berkomentar negatif dari keseluruhan pengguna aplikasi Ferizy (*accuracy*) mendapatkan nilai sebesar 90.87%, sedangkan tingkat akuratan pengguna aplikasi Ferizy yang benar bersentimen positif dari keseluruhan pengguna yang diprediksi bersentimen positif (*precision*) mendapat nilai sebesar 92.30%, sedangkan nilai keberhasilan pengguna aplikasi Ferizy yang diprediksi berkomentar positif dibandingkan keseluruhan pengguna aplikasi yang sebenarnya bersentimen positif (*recall*) mendapatkan nilai sebesar 86.09%, dan hasil perbandingan rata-rata dari tingkat akuratan dan keberhasilan pengguna aplikasi Ferizy (*f1-score*) mendapatkan nilai sebesar 89.09%.

## 5.2 Saran

Adapun saran untuk pada penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini terbatas hanya review empat tahun, untuk penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambah dataset yang lebih besar dan juga menggunakan dataset yang berbahasa Inggris agar hasil penelitian lebih representatif.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya, dataset yang digunakan memiliki perbandingan kelas yang seimbang antara jumlah data positif dan dan
3. Dapat menambahkan perbandingan kernel lainnya untuk dijadikan bahan perbandingan dengan kernel kernel lainnya untuk penelitian selanjutnya.