

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Analisis sentimen pada ulasan Aplikasi Gojek di *Google Play Store* menggunakan perbandingan antara algoritma *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes* dilakukan dengan metode *Knowledge Discovery in Database*. Tahapan pada metode KDD dimulai dengan melakukan data selection dengan cara *scrapping* data di *Google Play Store* setelah dilakukan *scrapping* data maka akan dilakukan pelabelan data menjadi data ulasan positif dan data ulasan negatif. Setelah tahap pelabelan data dilakukan proses *preprocessing* untuk menghilangkan *noise* pada data dan kemudian masuk pada tahapan *transformation* menggunakan TF-IDF. Proses selanjutnya adalah melakukan *text mining* dengan terlebih dahulu dilakukan pembagian data menjadi 90% data training dan 10% data testing. Kemudian dilakukan klasifikasi menggunakan algoritma *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes* dan membandingkan performa dari kedua algoritma tersebut.. Evaluasi dengan menggunakan *confusion matrix* untuk menghasilkan metrik evaluasi seperti *accuracy*, *precision*, *recall*, dan *f1-score* dari performa algoritma *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes*. Pada

algoritma *Support Vector Machine* menghasilkan *accuracy* 90%, *recall* 94%, *precision* 91%, dan *f1-score* 94%, sedangkan Algoritma *Naïve Bayes* menghasilkan *accuracy* 77%, *recall* 96%, *precision* 77%, dan *f1-score* 85%.

2. Performa dari algoritma *Support Vector Machine* menghasilkan tingkat *accuracy* lebih tinggi dari algoritma *Naïve Bayes*.

5.2 Saran

Beberapa saran untuk dilakukan pada penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk PT. Gojek Indonesia
 - a. Melakukan pelatihan pada driver supaya meningkatkan pelayanan pada pengguna agar sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan.
 - b. Meningkatkan promo *discount* pada hari atau *event* tertentu untuk berbagai layanan pada Aplikasi Gojek supaya pengguna tidak merasa harga dari layanan Aplikasi Gojek terlalu mahal.
2. Saran untuk sistem pada Aplikasi Gojek
 - a. Meningkatkan layanan *customer service* jika pengguna mengalami kendala seperti saat melakukan *top up* gopay
 - b. *Maintenance* aplikasi secara berkala supaya pengguna tidak mengalami kendala saat menggunakan Aplikasi Gojek.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya
 - a. Menggunakan perbandingan antara kernel linear, RBF, sigmoid dan Polynomial pada algoritma *Support Vector Machine*.

- b. Membagi data menjadi 3 kelas ulasan seperti ulasan positif, ulasan negatif, dan ulasan netral.
- c. Sumber data bisa diperluas dengan mengambil data dari media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan lainnya.
- d. Melakukan variasi skenario yang lebih banyak untuk mendapatkan performa model terbaik dari algoritma yang digunakan.

