

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

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

1. Pada penelitian ini menghasilkan label data ulasan positif sebanyak 10.405 data ulasan dan data negatif sebanyak 8.846 data ulasan.
2. Penerapan metode *Support Vector Machine* pada klasifikasi ulasan pengguna Tokopedia dengan data uji 90:10 menghasilkan tingkat *accuracy* 89%, *Recall* 90%, *Precision* 90%, *F-Measure* 90%, sedangkan penerapan metode *Naïve Bayes* pada klasifikasi ulasan pengguna Tokopedia dengan data uji 90:10 menghasilkan tingkat *accuracy* 70%, *Recall* 66%, *Precision* 93%, *F-Measure* 77%.
3. Performa dari algoritma *Support Vector Machine* menghasilkan tingkat *accuracy* lebih tinggi dari algoritma *Naïve Bayes*.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Aspek Manajerial
  - a. Pihak Tokopedia harus lebih memperhatikan pemilihan kurir yang tepat dikarenakan banyaknya kurir yang kurang bertanggung jawab saat pengiriman barang

- b. Memperbaiki customer service yang kurang responsif dan solutif karena beberapa pengguna aplikasi Tokopedia mengeluhkan masalah tersebut.

2. Aspek Program

- a. Melakukan penanganan pada fitur pengelolaan toko yang rumit sehingga menjadi problem bagi seller khususnya fitur pengelolaan stok.
- b. Membuat kualitas gambar lebih baik ketika seller mengupload produk mereka pada Tokopedia.

3. Aspek Penelitian Selanjutnya

- a. Dalam penelitian ini hanya mengklasifikasikan data ke dalam label positif dan label negatif. Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan label data selain positif dan negatif seperti label netral.
- b. Dalam penelitian ini hanya menganalisis ulasan berbahasa Indonesia. Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan data ulasan dalam bahasa asing seperti data ulasan berbahasa Inggris.
- c. Dalam penelitian ini hanya menggunakan 20.000 data. Untuk penelitian selanjutnya dapat meningkatkan kualitas dan jumlah sampel data.
- d. Dalam Penelitian ini hanya menggunakan algoritma *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes*. Untuk penelitian selanjutnya dapat diganti algoritma lain atau menambahkan algoritma lain sehingga dapat dijadikan perbandingan antara algoritma klasifikasi