

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi ulasan terhadap TMII pada *Google Review* sebagai bahan evaluasi perbaikan fasilitas pada transportasi dan pelayanan pembayaran tiket masuk dengan pembayaran elektronik dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, serta melakukan analisis sentimen terhadap data ulasan TMII yang sudah ada pada ulasan masyarakat pada platform *Google Review*. Selain itu, diolah menggunakan algoritma *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* (SVM). Dengan melakukan *Labelling* secara otomatis pada inset (*Indonesian Sentimen Lexicon*) mendapatkan hasil analisis menunjukkan bahwa dari total 1.616 data ulasan yang dianalisis, 1.263 ulasan memiliki sentimen negatif dan 353 ulasan memiliki sentimen positif dengan menggunakan metode CRISP-DM.
2. Hasil pengujian dilakukan dengan membagi dataset menjadi 80:20 sebagai data latih dan data uji mendapatkan hasil berupa *accuracy*, *precision*, *recall*, dan *f1 score*. Pada model *Naive Bayes* mendapatkan nilai *accuracy* 82%, *precision* 78%, *recall* 90%, dan *f1-score* 83%. Sedangkan pada model *Support Vector Machine* menghasilkan *accuracy* 85%, *precision* 79%, *recall* 96%, dan *f1-score* 87%. Berdasarkan hasil dari seluruh pengujian algoritma

Support Vector Machine menghasilkan tingkat akurasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan algoritma *Naïve Bayes*.

3. Hasil dari analisis sentimen tersebut dapat digunakan untuk mengimplementasikan *deployment* sebagai tahap terakhir dalam mengembangkan sebuah sistem yang dapat membantu dalam memahami dan menganalisis ulasan masyarakat secara efisien, serta sebagai evaluasi untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan pada TMII.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Aspek untuk pengelola Taman Mini Indonesia Indah (TMII)
 1. Menggunakan hasil analisis sentimen untuk mengidentifikasi area tertentu di TMII yang memerlukan perbaikan. Dengan fokus pada aspek yang sering mendapat ulasan negatif, seperti layanan atau fasilitas tertentu, pengelola dapat mengarahkan upaya perbaikan mereka untuk meningkatkan pengalaman pengunjung secara keseluruhan.
 2. Pengelola perlu memantau dan evaluasi rutin terhadap perbaikan yang telah dilakukan untuk memastikan keberlanjutannya. Ini juga memungkinkan mereka untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan strategi mereka berdasarkan tanggapan dari pengunjung serta tren dalam ulasan dan sentimen.

b. Untuk Penelitian Selanjutnya

1. Memperluas cakupan data dengan mengambil ulasan dari sumber-sumber lain selain *Google Review*, dari berbagai platform media sosial lainnya, seperti Instagram, Twitter, atau Facebook atau survei langsung kepada pengunjung. Dengan ini dapat memberikan gambaran yang lebih luas tentang sentimen pengunjung terhadap TMII.
2. Menambahkan label netral dan menggunakan bantuan seorang ahli bahasa dengan memberikan label sentimen secara manual untuk memastikan analisis sentimen yang lebih efisien dan akurat.
3. Disarankan untuk menggunakan algoritma yang lebih lanjut dan kompleks dalam mengklasifikasi analisis sentimen.