

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Gambaran umum review bukalapak dan shopee pada Bulan Juni 2019 yakni komentar yang diberikan perharinya fluktuatif dan mendapatkan review paling banyak pada tanggal 11 Juni 2019 yang bertepatan dengan hari promo. Serta mayoritas pengguna sudah memberikan rating positif kepada dua e-commerce tersebut.
2. Hasil klasifikasi sentimen menggunakan metode *Stochastic Gradient Descent* dengan pembagian data menggunakan 10 Fold Cross Validation diperoleh tingkat akurasi sebesar 95.09 % untuk bukalapak dan 89.89 % untuk shopee. Selain itu sensitivitas sebesar 96,9% untuk bukalapak dan 92,4% untuk shopee serta spesifisitas sebesar 79,3% untuk bukalapak 79,3% untuk shopee. Hal tersebut menunjukkan kemampuan prediksi dengan menggunakan *Stochastic Gradient Descent* baik sehingga dapat dijadikan metode rujukan untuk mengolah data *text*.
3. Berdasarkan hasil klasifikasi dan asosiasi teks yang dilakukan, secara umum dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi Bukalapak dan Shopee mayoritas membicarakan mengenai aplikasi dan transaksi karena selalu muncul pada kelas sentimen negative yang menunjukkan hasil ulasan negatif yang sering dikeluhkan diantaranya aplikasi lambat, perlu di update, ribet, mudah error, dan aplikasi berat.

5.1 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bukalapak dan shopee, hasil ekstraksi informasi dari ulasan-ulasan yang telah diberikan oleh pengguna khususnya ulasan yang berbentuk negatif dapat dijadikan bahan evaluasi dalam peningkatan kepuasan pengguna dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin, serta untuk pengembangan pembaharuan aplikasi serta bisnis selanjutnya.

2. Data yang digunakan pada penelitian ini hanya satu periode aplikasi tersebut berjalan pada system *Google Play*, sehingga perlu ditambahkan data agar hasil klasifikasi sentimen lebih baik.
3. Sistem pelabelan kelas sentimen yang digunakan dalam penelitian ini hanya sebatas pada pendeteksian sentimen antar kata menggunakan kamus *lexicon*, sehingga kata-kata negasi belum dapat teridentifikasi dengan baik, untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menggunakan sistem pelabelan yang memiliki tingkatan lebih tinggi, yakni mampu mendeteksi sentimen pada frasa dan kalimat.

