

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Hasil pengklasifikasian sentimen pada *twitter* gojek menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier* didapatkan jumlah sentimen positif sebanyak 2684 dan sentimen negatif sebanyak 2316 yang digambarkan sebagai berikut :

- a. Sentimen positif: “pesen makan juga akhirnya untung ada gojek”.
- b. Sentimen negatif: “apasi voucher gojek tuh bingung ngitung potongannya gmn gajelas”.

Pembagian data 40 *Fold Cross Validation* diperoleh tingkat akurasi sebesar 78.55%. Hal ini menunjukkan kemampuan prediksi dengan menggunakan *Naïve Bayes Classifier* baik sehingga dapat dijadikan sebagai metode rujukan untuk mengolah data *text*.

2. Visualisasi yang dihasilkan menggunakan *Latent Dirichlet Allocation* pada bulan Januari 2020 didapatkan yaitu terdapat *trend* topik mengenai kata-kata tentang fitur. Dibuktikan dengan kemunculan kata “gojek”, “voucher”, “butuhnya”, “makanan”, dan “gorid”. Dari sini dapat diketahui bahwa pengguna media sosial *twitter* membutuhkan voucher makanan dan *goride* dari Gojek.

## 5.2 Saran

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

1. Bagi pihak Gojek, hasil dari informasi dari ulasan-ulasan yang telah diberikan oleh pengguna dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kepuasan pengguna dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin, serta untuk pengembangan pembaharuan aplikasi serta fitur-fitur selanjutnya.
2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menggunakan sistem pelabelan yang memiliki tingkatan lebih tinggi, yakni mampu mendeteksi sentiment pada frasa dan kalimat.
3. Untuk penelitian selanjutnya dengan kasus sentimen pada gojek sebaiknya menggunakan metode lain selain *Naïve Bayes Classifier* untuk mendapatkan akurasi yang lebih baik.
4. Menerapkan *Latent Dirichlet Allocation* untuk beragam data dan studi kasus menarik lainnya.