

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Selama tahun 2020 terdapat 11447 ulasan aplikasi kesehatan *online* Halodoc *website Google Play*. Jumlah ulasan tertinggi pada bulan April dan September dipengaruhi oleh munculnya virus covid 19 dan banyaknya orang yang terkonfirmasi positif. Secara umum pengguna merasa puas dengan kinerja Halodoc dilihat dengan banyaknya kata positif pada ulasan.
2. Pengklasifikasian data menjadi kelas sentiment positif sebanyak 2950 ulasan dan sentiment negatif sebanyak 1213 ulasan. Hasil dari penerapan algoritma *Maximum Entropy* dalam mengklasifikasikan data ulasan pengguna Halodoc menjadi kelas positif dan negatif dengan perbandingan data latih dan uji sebesar 80%:20% diperoleh hasil klasifikasi dengan tingkat akurasi sebesar 96,39%.
3. Pembangunan model dalam pembentukan data latih dan uji dapat meningkatkan ketepatan *machine learning* dari klasifikasi. Berdasarkan *cross validation*, kinerja sistem dalam pengklasifikasian kelas positif 95,47% dan kelas sentiment 95,47%. Dari nilai-nilai tersebut dapat dikatakan tingkat

ketepatan hasil prediksi menggunakan metode *Maximum Entropy* terhadap data actual secara keseluruhan cukup tinggi.

1.2 Saran

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

1. Bagi pihak Halodoc, hasil ekstraksi informasi yang diperoleh dari ulasan-ulasan pengguna khususnya ulasan yang berbentuk negatif dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin.
2. Data yang digunakan pada penelitian ini hanya satu periode aplikasi tersebut berjalan pada system *Google Play*, sehingga perlu ditambahkan data agar hasil klasifikasi sentiment lebih baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menggunakan pendekatan *machine learning* lain sebagai pembanding performa *Maximum Entropy* untuk mengklasifikasi ulasan aplikasi Halodoc ataupun pada situs lainnya.