

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas pengguna mempunyai penilaian yang baik terhadap aplikasi Traveloka. Hal tersebut terbukti berdasarkan jumlah total 4.649 pengguna untuk aplikasi Traveloka paling banyak memberikan penilaian “Sangat Suka” sebanyak 2.973 (64%) pengguna. Sebanyak 396 (8%) pengguna memberikan penilaian “Suka”, 171 (4%) pengguna memberikan penilaian “Netral”, 151 (3%) pengguna memberikan penilaian “Tidak suka”, dan sebanyak 958 (21%) pengguna memberikan penilaian “Sangat Tidak Suka”.
2. Berdasarkan pengujian dengan Multinomial Naïve Bayes, didapatkan hasil prediksi dari 758 ulasan yang masuk dalam kelas positif terdapat 690 ulasan yang telah terklasifikasi dengan benar dan terdapat kesalahan prediksi sebanyak 68 ulasan yang masuk dalam ulasan negatif, sehingga didapatkan nilai presisi untuk kelas positif sebesar 91%. Sedangkan dari 172 ulasan yang masuk dalam kelas negatif terdapat 143 ulasan terklasifikasi dengan benar dan terdapat kesalahan prediksi sebanyak 29 yang masuk dalam ulasan positif, sehingga didapatkan nilai presisi untuk kelas negatif sebesar 83%. Selanjutnya dari hasil confusion matrix tersebut maka diperoleh tingkat

akurasi sebesar 90%, yang artinya dari 930 data ulasan yang diuji, terdapat 833 ulasan yang benar diklasifikasikan oleh model *Multinomial Naïve Bayes Classifier*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Traveloka, 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. Untuk penelitian selanjutnya penggunaan aplikasi lain perlu dipertimbangkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menggunakan pendekatan *machine learning* lain sebagai pembandingan performa algoritma *Multinomial Naïve Bayes Classifier* untuk mengklasifikasikan ulasan aplikasi Traveloka pada situs *Google Play*.