

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa berikut ini adalah rangkuman kesimpulan yang dapat disampaikan:

1. Untuk mengetahui bagaimana mengetahui respon pengguna aplikasi OYO dapat dilihat dari hasil analisis WordCloud, dimana kata-kata yang paling umum muncul dalam data yang mencerminkan sentimen positif adalah "Bayar", "Pesan", "Harga", "Booking", dan "uang". Sementara itu, dalam data yang menunjukkan sentimen negatif, kata-kata yang dominan adalah "Tidak", "Bayar", "Refund", "Tipu", dan "Batal". Selain itu, dari persentase jumlah komentar positif dan negatif yang dihasilkan, didapati bahwa komentar positif mencapai 57%, sedangkan komentar negatif mencapai 43%.
2. Proses pembuatan model sentimen melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pengumpulan data ulasan aplikasi OYO menggunakan crawling, preprocessing data, labeling dengan InSet Lexicon, hingga pembobotan TF-IDF dan seleksi fitur Chi-Square di lanjutkan pemanggilan *library sklearn* untuk membuat model Multinomial Naïve Bayes.
3. Performa model klasifikasi Multinomial Naive Bayes telah dievaluasi dengan menggunakan dua skenario: dengan dan tanpa seleksi fitur Chi-Square, serta dengan tiga skema pembagian data yang berbeda (70:30, 80:20, dan 90:10). Hasil terbaik diperoleh pada skenario "Seleksi fitur Chi-Square 80:20", terdapat peningkatan yang berarti dalam akurasi, recall, precision, dan F1-score model. Tanpa melakukan pemilihan fitur, model berhasil mencapai akurasi tertinggi 71.0%, dengan recall mencapai 96.52%, presisi mencapai 67.27%, dan F1-Score mencapai 79.29%. Namun, dengan menerapkan metode Chi-Square untuk seleksi fitur, terjadi peningkatan akurasi model menjadi 79.0%, sementara recallnya mencapai 97.39%, presisi mencapai 74.17%, dan F1-Score mencapai 84.29%. Dengan demikian, dari hasil pengujian, terungkap bahwa penggunaan seleksi fitur Chi-Square mampu meningkatkan evaluasi model klasifikasi sekitar 7%-10%, menjadikannya sebagai pilihan yang efektif dalam proses klasifikasi ulasan pengguna.

Dalam meningkatkan kinerja model dalam memprediksi sentimen pengguna terhadap aplikasi OYO, memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang preferensi dan pengalaman pengguna, serta memberikan dasar untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi tersebut.

## **5.2 Saran**

Berikut adalah beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya.

1. Penggunaan dataset ulasan yang lebih besar dan berasal dari berbagai platform selain Google Playstore. Dapat mencoba data ulasan pada App Store, Youtube, Tiktok atau ulasan di situs web.
2. Dapat menggunakan jenis algoritma dan seleksi fitur lain dalam meningkatkan performa model klasifikasi yang di inginkan.
3. Pada proses Labelisasi dataset dapat menggunakan library atau kamus pelabelan lain.