

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Studi ini dilakukan untuk mengklasifikasikan analisis sentimen Suroboyo Bus di laman media sosial instagram dengan menggunakan algoritma Random Forest. Data sentimen analisis yang dikumpulkan dari komentar media sosial Instagram kemudian dikategorikan menjadi dua kategori yaitu sentimen positif, dan sentimen negatif. Hasil dari analisis perasaan masyarakat terhadap Suroboyo Bus di laman media sosial instagram menunjukkan lebih banyak sentimen positif daripada sentimen negatif. Hasil klasifikasi yang dilakukan dengan algoritma Random Forest untuk analisis sentimen publik terhadap Suroboyo Bus menunjukkan nilai akurasi yang cukup sebesar 71,26%. Visualisasi data *wordcloud* yang termasuk dalam urutan dua puluh enam kata yang banyak dibahas oleh masyarakat dan pengguna Suroboyo Bus adalah halte, rute, turun, aplikasi, jam, ios, bis, terminal, feeder, oper, qris, armada. Kata-kata tersebut merupakan beberapa hal yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya oleh Suroboyo Bus. Peningkatan kualitas Suroboyo Bus ini diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga lebih banyak masyarakat yang tertarik dan berminat menggunakan Suroboyo Bus untuk keperluan mobilitas mereka.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa tak sedikit pengguna yang merasa kualitas pelayanan suroboyo bus perlu ditingkatkan karena terdapat beberapa hal yang belum memenuhi kebutuhan pengguna suroboyo bus.

Berikut beberapa saran bagi Suroboyo Bus dan peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model analisis sentimen:

1. Bagi Suroboyo bus sebaiknya lebih memperhatikan dan mengamati hal yang sering dikeluhkan oleh pengguna dan Masyarakat di laman media sosial Instagram Suroboyo Bus yaitu terkait dengan penempatan dan kenyamanan halte tempat pemberhentian Suroboyo Bus, penambahan rute, pengaplikasian aplikasi Gobis di HP tipe IOS, penambahan lokasi penukaran botol, dan penambahan masa aktif poin atau voucher penukaran botol.
2. Diperlukan penelitian lebih lanjut dengan jumlah data yang lebih banyak dan menggunakan dataset pada sosial media lainnya seperti twitter agar hasil yang didapatkan lebih menggambarkan opini Masyarakat atau pengguna terhadap layanan Suroboyo Bus.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan bantuan platform lain seperti Google Colab untuk melakukan analisis data sentimen menggunakan pengkodean dikarenakan keterbatasan software rapidminer dalam melakukan tahapan *stemming* dan *labelling*.
4. Pada penelitian selanjutnya diperlukan melakukan labelling dengan menggunakan bantuan *machine learning* seperti Vader Lexicon atau dengan bantuan pakar atau ahli linguistik untuk mendapatkan hasil labelling yang lebih akurat .
5. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan melakukan klasifikasi lainnya seperti Support Vector Machine dan Naïve Bayes