

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sentimen penilaian pengguna aplikasi ACI – Ojek Online Indonesia di *Google Play Store*, dapat diketahui hasil analisis sentimen menunjukkan bahwa untuk sentimen positif dengan rating bintang 4 dan 5 berjumlah 638 dengan persentase (60%) dari keseluruhan data, sentimen netral dengan rating bintang 3 berjumlah 61 dengan persentase (6%) dari keseluruhan data, dan sentimen negatif dengan rating bintang 1 dan 2 berjumlah 361 dengan persentase (34%) dari keseluruhan data pada penelitian, dengan hasil klasifikasi metode *Naive Bayes* memiliki nilai akurasi sentimen 0,83 atau 83%, dimana menunjukkan bahwa metode *Naive Bayes* mampu mengenali pola sentimen dari komentar pengguna.
2. Usulan perbaikan dalam memperbaiki sentimen negatif pengguna terhadap aplikasi untuk meningkatkan rating aplikasi berdasarkan 5W+1H, diharapkan aplikasi dapat digunakan pengguna dengan nyaman tanpa adanya permasalahan *error* dan bug pada aplikasi. Adanya perubahan sikap dari pihak driver yang lebih baik dan ramah agar pengguna merasa nyaman. Perlunya penambahan pilihan jumlah restoran, dan sistem diskon. Serta alur pemesanan dapat diperjelas dengan perubahan alur yang lebih mudah, sehingga pelanggan merasa aman.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diberikan saran untuk penelitian kedepannya sebagai berikut:

1. ACI – Ojek Online Indonesia sebaiknya melakukan perbaikan maupun peninjauan kembali mengenai performa aplikasi, sikap driver, pilihan restoran, serta fitur pesanan agar dapat meningkatkan performa aplikasinya.
2. ACI – Ojek Online Indonesia sebaiknya dapat melakukan eskplorasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ACI, seperti promosi, diskon, atau fitur-fitur baru lainnya.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menggabungkan metode *Naive Bayes* dengan metode lain, seperti *Support Vector Machine (SVM)* atau *Recurrent Neural Network (RNN)*, untuk meningkatkan akurasi analisis sentimen. Kombinasi ini diharapkan dapat memanfaatkan keunggulan masing-masing metode.