

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat 6 aspek dominan yang muncul dalam ulasan pengguna terhadap aplikasi GOBIS suroboyo yaitu aspek *Application Features and Development, User Suggestions and Service Innovation, Error and Location Accuracy, Delay and Application Usability, Comfort and service Quality*, serta *Route Tracking and Vehicle Information*
2. Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan dengan berbagai scenario perbandingan menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) diperoleh scenario terbaik yaitu *menggunakan cross-validation 10-fold* dengan data normal. Dari scenario terbaik tersebut menunjukkan performa yang cukup baik dalam melakukan klasifikasi sentimen berbasis aspek pada ulasan pengguna aplikasi, dengan perolehan hasil metrik evaluasi yaitu akurasi sebesar 0.7416, *precision* sebesar 0.7376, *recall* sebesar 0.7354 dan *F1-score* sebesar 0.7363, yang mencerminkan kemampuan model dalam mengklasifikasikan sentimen positif dan negatif secara seimbang.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan penelitian di masa mendatang:

1. Mengingat akurasi model klasifikasi yang diperoleh masih kurang optimal, disarankan untuk mengeksplorasi penggunaan algoritma klasifikasi lain selain *Support Vector Machine* (SVM) untuk dapat meningkatkan akurasi.
2. Dalam studi ini, setiap ulasan diklasifikasikan ke satu aspek dominan, padahal satu ulasan bisa saja mencakup beberapa aspek sekaligus. Oleh karena itu, disarankan untuk menerapkan pendekatan *multi-label*

*classification* agar prediksi aspek dapat lebih merepresentasikan isi sebenarnya dari ulasan pengguna.

3. Penelitian selanjutnya dapat menerapkan strategi pemodelan per aspek, di mana setiap aspek diklasifikasikan menggunakan model yang dibangun dan dioptimalkan secara khusus untuk aspek tersebut. Pendekatan ini memungkinkan penyesuaian parameter dan teknik resampling secara lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan data.