

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Bedasarkan analisis dan pembahasan analisis sentimen dan *association rules* terhadap ulasan aplikasi *GoFood Merchant* pada *Play Store* dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis sentimen terhadap penilaian pengguna aplikasi *GoFood Merchant*, diperoleh distribusi data yang menunjukkan bahwa kelas sentimen positif mendominasi dengan jumlah 727 ulasan atau sekitar 58,5% dari keseluruhan data. Sementara itu, kelas sentimen negatif mencakup 516 ulasan, setara dengan 41,5% dari total ulasan. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, tanggapan pengguna terhadap aplikasi cenderung bersifat positif. Selain itu, model klasifikasi yang dibangun menggunakan algoritma *Naïve Bayes* mampu mencapai tingkat akurasi sebesar 87%, yang menunjukkan bahwa algoritma tersebut memiliki performa yang baik dalam mengidentifikasi sentimen pengguna secara tepat.
2. Hasil penerapan *Association Rule Mining* dengan menggunakan algoritma Apriori terhadap lima kata kunci yang paling dominan dalam ulasan bersentimen negatif berhasil mengidentifikasi sejumlah pola asosiasi. Pola-pola ini merefleksikan struktur keluhan yang sering disampaikan oleh pengguna aplikasi *GoFood Merchant*. Kata kunci “*driver*” dan kata kunci “*pesan*” memiliki asosiasi

yang saling berkaitan yaitu “lama”, “cari”, “batal”, “sistem” dan “rugi”, yang menunjukkan adanya permasalahan terkait proses pencarian *driver*. Kata kunci “aplikasi” memiliki asosiasi dengan kata “keluar”, “layan”, dan “kurang”, yang mengindikasikan kendala aplikasi yang keluar dengan sendirinya (*force close*) dan juga kurangnya pelayanan dari pihak aplikasi. Selanjutnya, kata kunci “resto” berasosiasi dengan kata “rating”, “sistem”, “turun” dan “kecewa”, yang mencerminkan kekecewaan mitra terhadap penurunan rating restoran akibat ketidaksempurnaan sistem. Kata kunci “iklan” ditemukan memiliki asosiasi dengan kata “potong”, “biaya”, “hasil”, “mahal”, dan “rugi”, mengarah pada keluhan mengenai efektivitas iklan yang tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan.

3. Usulan perbaikan terhadap aplikasi *GoFood Merchant* didasarkan pada lima kata kunci utama yang muncul dari pola keluhan pengguna. Pada kata kunci “*driver*” dan “pesan” dapat diatasi dengan meningkatkan performa algoritma pencarian *driver* dan juga performa *server* agar proses pencocokan mitra pengemudi dengan pesanan berjalan lebih cepat dan akurat. Selain itu, disarankan adanya fitur tambahan seperti perpanjangan waktu pencarian *driver* dan peningkatan transparansi status pencarian yang ditampilkan secara *real-time* kepada mitra usaha. Pada kata kunci “aplikasi”, perbaikan diarahkan pada optimalisasi performa sistem, pemeliharaan rutin, dan penanganan cepat terhadap bug atau kesalahan sistem yang muncul. Di samping aspek teknis, peningkatan kualitas pelayanan juga menjadi fokus penting, seperti mempercepat respons *customer*

*service* dan menambahkan fitur *live chat* sebagai sarana komunikasi langsung antara mitra dan pihak penyedia layanan. Pada kata kunci “resto”, dapat dilakukan dengan memperbaiki algoritma perhitungan rating agar lebih proporsional, menambahkan filter terhadap rating yang mengarah ke *spam* dan meningkatkan transparansi laporan rating kepada mitra. Pada kata kunci “iklan”, perbaikan difokuskan pada evaluasi kebijakan biaya agar lebih relevan dengan ekspektasi dan daya beli mitra usaha. Selain itu, model pembayaran berbasis per pesanan dapat menjadi alternatif yang lebih adil. Transparansi hasil iklan juga perlu ditingkatkan melalui laporan performa yang mudah dipahami. Untuk mendukung efektivitas layanan ini, pihak penyedia juga disarankan memberikan edukasi menyeluruh kepada mitra sebelum menggunakan layanan iklan, agar mereka memahami manfaat, risiko, dan mekanismenya secara utuh.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang didapat, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan atau menambahkan algoritma lain selain *Naïve Bayes* dalam mengklasifikasikan sentimen untuk membandingkan tingkat akurasi yang diperoleh dari model setiap algoritma. Selain itu, pada penerapan algoritma Apriori sebaiknya menggunakan nilai *threshold* yang berbeda agar menemukan pola asosiasi yang lebih beragam.

2. Pihak aplikasi *GoFood Merchant* sebaiknya memanfaatkan ulasan pengguna di *Google Play Store* sebagai sumber masukan terhadap proses pengambilan keputusan dalam pengembangan layanan aplikasi.
3. Pihak aplikasi *GoFood Merchant* sebaiknya melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja sistem aplikasi berdasarkan keluhan mitra *merchant* yang telah dianalisis. Fokus utama evaluasi meliputi peningkatan stabilitas aplikasi untuk mencegah *force close*, optimalisasi sistem pencarian *driver*, serta peningkatan transparansi dalam sistem rating dan layanan promosi. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan menjaga daya saing aplikasi di tengah kompetisi dengan *platform* sejenis.