

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dari pembahasan mengenai pemodelan topik yang dikombinasikan dengan analisis sentimen di media sosial Twitter mengenai kasus ojek *online* maka dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Pada penelitian ini berhasil mendapatkan 4 topic modelling pada Gojek dan 3 *topic modelling* pada Grab, menggunakan metode Latent Dirichlet Allocation (LDA), dari hasil tersebut kemudian analisis topik pembahasan pada Gojek memiliki hasil dengan tingkat kepuasan pelayanan sebesar 61 % lebih baik daripada Grab hanya sebesar 31 %, dibanding terbalik dengan tingkat kepuasan pelanggan yang dimana Grab lebih unggul dengan 3 % pengguna yang tidak puas, berbeda dengan Gojek yang lebih banyak pelanggan yang tidak puas sebanyak 5 % .
2. Setelah berhasil melakukan pengujian akurasi *training* dan *testing* dengan metode Naïve Bayes Classifier (NBC) dengan hasil data *training* pada Gojek 80% dan hasil *training* pada Grab 71% dengan data *testing* pada Gojek 82% serta data *testing* pada Grab 73%.
3. Penelitian ini mengkombinasikan kedua metode Latent Dirichlet Allocation (LDA) dengan Naïve Bayes Classifier (NBC) sehingga menghasilkan topic yang ideal serta nilai-nilai sentiment pertopik.
4. Pada sistem dashboard hasil data sentimen dari dua *platform* sudah bisa untuk ditampilkan beserta akurasi yang didapat dari kedua *platform* dengan acuan bahwa sistem dashboard ini memiliki tingkat keakuratan dalam menganalisa data sentimen.
5. Di bagian dashboard pada proses metode LDA ditampilkan hasil topik layanan dari kedua *platform* dengan nilai *coherence* yang telah didapat dari proses *topic modelling* pada setiap topik layanan sebagai

hasil dari topik-topik layanan yang paling banyak diperbincangkan oleh para pelanggan Gojek dan Grab.

5.2 SARAN

Saran yang dapat dimasukkan berdasarkan pembahasan penelitian ini adalah:

1. Diharapkan analisis ini dapat membantu dalam pengambilan keputusan pada pelanggan dalam proses pembelian di transportasi *online*.
2. Kepuasan pelanggan menjadi satu hal yang harus diperhatikan dalam persaingan bisnis jasa transportasi ojek *online* baik dalam keramahan driver, keamanan berkendara, kesesuaian harga, kualitas pelayanan, serta indikator-indikator lain yang dapat menunjang tingkat kepuasan konsumen. Maka dari itu diharapkan sistem ini dapat membantu dalam merekomendasikan transportasi *online* dan membuat citra perusahaan menjadi lebih baik dengan memperhatikan masalah pelayanan yang merupakan penunjang kepuasan pelanggan dan merupakan hal yang jarang untuk diperhatikan oleh banyak perusahaan khususnya transportasi *online*.
3. Pada sistem dashboard fasilitas untuk *input* data hanya bisa melakukan satu input data mentah dari Twitter, diharapkan dapat upload data dari hasil proses dua metode LDA dan NBC.
4. Belum dibuat proses untuk pengambilan data mentah secara langsung dari Twitter hanya bisa upload data mentah yang didapat dari jupyter notebook sehingga kedepannya dapat dibuat sistem untuk pengambilan data mentah dari Twitter secara langsung.
5. Hasil data yang diolah dari proses metode LDA dan NBC belum bisa dilakukan secara menyeluruh didalam sistem dashboard maka dari itu dibagian tabel *training* dan *result topic* masih dilakukan upload secara manual, diharapkan pada sistem dashboard dapat melakukan proses keseluruhan metode secara langsung didalam dashboard.