

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Clustering ulasan pengguna Tokopedia di *official store* Aerostreet menggunakan metode K-Means telah berhasil dilakukan melalui alur penelitian, seperti pengambilan data, *preprocessing* untuk membersihkan data, *clustering* dengan pembobotan data menggunakan metode TF-IDF, menentukan jumlah *cluster* dengan Elbow. Hasil analisis ini ditampilkan dalam bentuk visualisasi berupa *wordcloud*, *pie chart*, dan *bar chart* yang diintegrasikan dalam sebuah *dashboard*. Hasil dari penelitian ini adalah dua kelompok utama. Kelompok pertama, atau *cluster 0*, berfokus pada ulasan yang membahas tentang ukuran, tinggi badan, berat badan. Sementara kelompok kedua, atau *cluster 1*, berisi berbagai kalimat yang mengulas tentang kualitas produk dan pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas konsumen yang berbelanja di Aerostreet mendapatkan layanan maupun produk yang memiliki elemen-elemen positif, sehingga membangun kepercayaan di kalangan pelanggan. Kualitas produk yang baik, layanan pelanggan yang memuaskan, dan reputasi positif terlihat dari banyaknya ulasan terkait kepuasan pelanggan di *official store* Aerostreet, merupakan faktor kunci yang pelanggan percaya dan disukai oleh masyarakat.

5.2 SARAN

Rekomendasi untuk penelitian mendatang adalah mengintegrasikan analisis sentimen dengan penerapan metode lain guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dari ulasan pengguna. Selain itu, dapat dipertimbangkan pula memanfaatkan beragam sumber data dari platform lain. Dengan menggabungkan sumber data yang berbeda, agar penelitian berikutnya memiliki cakupan yang lebih luas, meningkatkan kemampuan untuk menghasilkan hasil yang lebih komprehensif.