

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi Vidio dan Loklok menggunakan algoritma Naïve Bayes. Berdasarkan hasil klasifikasi, mayoritas ulasan terhadap aplikasi Vidio tergolong ke dalam sentimen negatif dengan proporsi sebesar 86,7%, sementara ulasan positif hanya sebesar 13,3%. Di sisi lain, aplikasi Loklok juga didominasi oleh sentimen negatif namun dalam proporsi yang lebih rendah, yaitu 73,3%, dengan ulasan positif sebesar 26,7%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna cenderung lebih banyak menyampaikan keluhan terhadap Vidio dibandingkan dengan Loklok.

Untuk menilai efektivitas algoritma Naïve Bayes dalam mengklasifikasikan sentimen, dilakukan evaluasi menggunakan metrik akurasi, precision, recall, dan F1-score. Pada aplikasi Vidio, model menghasilkan akurasi sebesar 91%, dengan precision 42%, recall 77%, dan F1-score 54%. Nilai precision yang rendah menunjukkan bahwa model cenderung overprediksi terhadap sentimen negatif, sehingga banyak ulasan positif yang diklasifikasikan sebagai negatif. Sementara itu, model untuk aplikasi Loklok menunjukkan performa yang lebih baik dan seimbang, dengan akurasi sebesar 86%, precision 98%, recall 84%, dan F1-score 91%.

Selain analisis sentimen, penelitian ini juga menemukan adanya ketidaksesuaian antara rating numerik dan isi ulasan. Pada aplikasi Vidio, terdapat 17 kasus mismatch, yaitu ulasan yang diklasifikasikan sebagai sentimen negatif namun diberikan rating tinggi (≥ 4). Fenomena serupa juga ditemukan pada aplikasi Loklok dengan jumlah mismatch sebanyak 32 kasus. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua rating mencerminkan isi sebenarnya dari ulasan yang diberikan pengguna. Beberapa pengguna mungkin memberikan rating tinggi karena alasan tertentu, meskipun isi ulasannya bernada keluhan. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas aplikasi tidak seharusnya hanya mengandalkan rating numerik, melainkan perlu disertai dengan analisis isi ulasan secara menyeluruh.

5.2 Saran

Berdasarkan Berdasarkan hasil analisis sentimen terhadap aplikasi Vidio dan Loklok, disarankan agar pengembang aplikasi Vidio lebih serius menindaklanjuti keluhan pengguna yang dominan bernada negatif, seperti iklan berlebih, buffering, dan kualitas layanan yang tidak stabil. Hal ini penting karena ulasan negatif terhadap Vidio mencapai 86,7%, jauh lebih tinggi dibandingkan Loklok. Selanjutnya, karena model klasifikasi Naïve Bayes yang digunakan dalam penelitian menunjukkan kinerja yang berbeda antara dua aplikasi terutama precision yang rendah pada Vidio yaitu 0,42% disarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan algoritma klasifikasi lain, untuk memperoleh hasil yang lebih seimbang dan akurat. Selain itu, mengingat ditemukan ketidaksesuaian antara rating dan isi ulasan (misalnya ulasan negatif disertai rating tinggi), pengembang sebaiknya tidak hanya mengandalkan rating numerik dalam mengevaluasi kepuasan pengguna, tetapi juga melakukan analisis isi ulasan secara menyeluruh. Terakhir, penelitian lanjutan sebaiknya memperluas sumber data dari platform selain Google Play Store agar hasil analisis sentimen dapat mencerminkan persepsi pengguna secara lebih luas dan representatif.