

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian yang telah penulis lakukan, berikut merupakan kesimpulan pada penelitian ini:

1. Nilai koherensi terbaik yang diperoleh dari model *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) adalah 0.57112, dengan variabel jumlah topik optimal sebanyak 12 dan dilakukan dalam 98 iterasi.
2. Dari hasil pemodelan dan analisis yang dilakukan, terlihat bahwa 3 topik yang paling banyak dibahas dalam umpan balik pelanggan JuraganCOD adalah terkait keluhan lama dan keterlambatan pengiriman serta masalah operasional kurir. Topik kedua terbanyak membahas tentang keinginan pengguna terhadap perilsan aplikasi. Topik ketiga terkait strategi pemasaran dan penjualan produk oleh pengguna melalui marketplace dan media sosial seperti Facebook, termasuk promosi dan jumlah barang yang dijual.
3. Rekomendasi solusi yang dapat diambil oleh JuraganCOD dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan antara lain:
 - a. Implementasi sistem pemantauan pengiriman yang lebih baik dan peningkatan koordinasi dengan kurir untuk memastikan pengiriman tepat waktu. Sediakan opsi pengiriman ekspres untuk pelanggan yang membutuhkan pengiriman cepat.
 - b. Aplikasi mobile yang mudah digunakan dengan fitur lengkap untuk memudahkan proses jual beli dan pelacakan pengiriman. Pastikan aplikasi memiliki antarmuka yang ramah pengguna dan tersedia untuk platform Android dan iOS.
 - c. Berikan pelatihan dan panduan kepada penjual tentang cara memanfaatkan media sosial dan marketplace secara efektif.

Tawarkan alat analitik untuk membantu penjual mengukur kinerja iklan dan promosi mereka

5.2 SARAN

Berikut beberapa saran bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini:

1. Melakukan analisis sentimen pada setiap umpan balik untuk memahami sentimen pengguna secara lebih mendalam.
2. Mengambil data dari sumber publik seperti media sosial dengan teknik *crawling* atau *scraping*.
3. Menyempurnakan tahap *text pre-processing* dan *text standardization* untuk mendapatkan model yang lebih baik.
4. Menggunakan jumlah data yang lebih banyak.