

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa sentimen positif dan negatif dapat diklasifikasikan menggunakan pelabelan manual di Microsoft Excel untuk modelan klasifikasi. Pengolahan data dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan data menggunakan tahap Scraping, Preprocessing, pelabelan manual, data training, data testing, dan klasifikasi. Algoritma yang digunakan dalam penelitian ini adalah SVM, yang menghasilkan akurasi untuk data negatif 1085 dengan presentase 54,3% dan data positif 941 dengan presentase 45,7%. Penelitian ini menemukan bahwa mayoritas pengguna memberikan ulasan negatif untuk aplikasi Grab, yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi karena masih banyak fitur yang *error* dan sebagainya.

5.2 SARAN

Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah, perbanyak jumlah kumpulan dataset agar penelitian lebih representatif. Bandingkan hasil menggunakan teknik analisis sentimen lainnya, Pertimbangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi sentimen, seperti waktu, lokasi dan jenis layanan yang digunakan. Gali lebih dalam ulasan negatif untuk memahami masalah yang dihadapi.