

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian terhadap analisis pengalaman pengguna pada aplikasi *BTN Mobile* berdasarkan ulasan di Google Play Store, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Model analisis sentimen yang telah dibangun menggunakan SVM dengan representasi TF-IDF menunjukkan performa sangat baik, dengan akurasi dan *f1-score* mencapai 94%. Hal ini membuktikan bahwa algoritma SVM mampu mengklasifikasikan ulasan pengguna secara akurat menjadi sentimen negatif dengan jumlah ulasan sebanyak 5.741 ulasan, dan sentimen positif dengan jumlah ulasan sebanyak 5.232 ulasan.
2. Klasifikasi *HEART framework* menggunakan *cosine similarity* mencapai akurasi 88%, dimana hasil klasifikasi yang didapatkan sudah relevan dan dinilai baik dalam mengevaluasi pengalaman pengguna berdasarkan ulasan ke dalam dimensi HEART. Temuan ini memberikan wawasan penting terkait aspek pengalaman pengguna yang harus dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap *BTN Mobile*.
3. Pengalaman pengguna aplikasi *BTN Mobile* dapat diklasifikasikan secara efektif melalui lima dimensi *HEART framework*, yaitu *happiness*, *engagement*, *adoption*, *retention*, dan *task success*. Dari total 10.973 ulasan yang dianalisis, dimensi *happiness* memperoleh jumlah sentimen positif terbanyak, menunjukkan bahwa pengguna cukup puas terhadap beberapa aspek seperti tampilan antarmuka dan fitur yang dianggap menarik. Sedangkan, Dimensi *task success* memiliki jumlah sentimen negatif terbanyak, menunjukkan bahwa masih banyak pengguna mengalami kendala dalam menyelesaikan tugas-tugas penting seperti transfer dana dan pembayaran tagihan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun antarmuka

pengguna sudah cukup diterima, masih terdapat permasalahan dalam keandalan dan fungsionalitas sistem.

4. Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa evaluasi pengalaman pengguna dapat dilakukan dengan memanfaatkan data ulasan yang tersedia secara pasif dan mudah diakses. Pendekatan ini dapat menjadi alternatif yang efektif bagi peneliti maupun pengembang dalam memahami persepsi dan kebutuhan pengguna tanpa harus menggunakan metode pengumpulan data tradisional yang cenderung memerlukan waktu dan sumber daya lebih besar.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Memperluas cakupan data ulasan, tidak hanya terbatas pada platform Google Play Store, tetapi juga mencakup App Store, agar memperoleh sudut pandang yang lebih beragam.
2. Meningkatkan kualitas proses pelabelan manual dalam pembangunan model *cosine similarity*, guna memperoleh representasi data yang lebih akurat serta pemahaman konteks ulasan pengguna yang lebih mendalam sehingga dapat memperkuat proses klasifikasi ke dalam dimensi HEART dan berpotensi meningkatkan akurasi model secara keseluruhan.