

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil menganalisis 9.835 ulasan pengguna pada aplikasi WeTV melalui pemodelan topik menggunakan LDA (*Latent Dirichlet Allocation*) dan pendekatan *Jaccard Similarity*. Model LDA menghasilkan lima topik dengan *coherence score* tertinggi sebesar 0,5134, yang mencerminkan isu-isu seperti akses aplikasi, layanan VIP, kualitas pemutaran, iklan, dan pengalaman menonton. Sebanyak 8.499 ulasan telah diklasifikasikan secara otomatis ke dalam lima kategori sesuai dengan kerangka *HEART Framework* dengan hasil dimana dimensi *Retention* paling dominan (21,33%), menandakan banyaknya ulasan yang berkaitan dengan langganan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi.
2. Model klasifikasi berbasis *Jaccard Similarity* menunjukkan performa yang baik dengan akurasi mencapai 82%, yang membuktikan efektivitas pendekatan ini dalam mengidentifikasi persepsi pengguna secara otomatis. Hasil analisis mendalam terhadap distribusi dimensi HEART menunjukkan bahwa aspek *Retention*, *Task Success*, dan *Adoption* merupakan dimensi UX yang paling sering dikeluhkan. Pengguna mengeluhkan gangguan teknis seperti kekecewaan terhadap layanan VIP dan sistem pembayaran (*Retention*), *error* saat memutar video (*Task Success*), serta kesulitan registrasi dan navigasi awal aplikasi (*Adoption*). Integrasi metode LDA dan *HEART Framework* terbukti mampu memberikan wawasan yang sistematis dan terukur terhadap pengalaman pengguna, serta dapat dijadikan dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan layanan aplikasi. Pendekatan ini juga berpotensi untuk diterapkan lebih luas pada *platform* digital lainnya sebagai bagian dari evaluasi UX berbasis data ulasan pengguna.

5.2 SARAN

Beberapa saran dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengembang WeTV direkomendasikan guna memperbaiki transparansi layanan langganan dan VIP (*Retention*), meningkatkan fitur pemutaran video, *subtitle*, dan pencarian konten (*Task Success*) serta menyederhanakan proses pendaftaran dan edukasi fitur baru (*Adoption*).
2. Meskipun cukup efektif, pendekatan *Jaccard Similarity* memiliki keterbatasan dalam memahami makna kontekstual dan emosi dalam ulasan. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya menggabungkan analisis sentimen dan metode berbasis *machine learning* untuk hasil klasifikasi yang lebih akurat.
3. Pendekatan kombinasi LDA dan *HEART Framework* yang telah diterapkan pada WeTV memiliki potensi untuk diterapkan pada platform digital lain. Penelitian selanjutnya juga dapat mengeksplorasi metode representasi teks yang lebih kompleks dan akurat, seperti *TF-IDF*, *Word Embedding (Word2Vec, BERT)*, atau model *deep learning* untuk menghasilkan klasifikasi yang lebih optimal dan menyeluruh, serta melibatkan *expert* dalam perumusan topik dan penyusunan daftar kata kunci untuk meningkatkan validitas analisis.
4. Menggunakan seluruh data ulasan pengguna dapat menghasilkan analisis yang lebih menyeluruh dan evaluasi UX yang lebih representatif dan komprehensif