

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap data *review* aplikasi Traveloka maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil klasifikasi sentimen menggunakan metode SVM pada aplikasi Traveloka dengan menggunakan 500 data. Dari data uji tersebut 321 atau 64,2% data masuk kelas Positif dan sisanya 179 atau 35,8% data masuk pada kelas negatif serta menghasilkan tingkat akurasi sebesar 85,50%, artinya dari 500 *review* terdapat 427.5 *review* terklasifikasi tepat pada kelas sentimennya sedangkan 14,50 atau 22,5 *review* tidak terklasifikasi tepat pada kelas sentimennya.
- b. Secara umum sentimen positif pada aplikasi traveloka berkaitan dengan adanya aplikasi yang membantu dan memudahkan pengguna dalam memesan tiket atau hotel, sedangkan Sentimen negatif pada aplikasi Traveloka berkaitan dengan pembayaran dan refund / pengembalian dan apihak traveloka.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, berikut beberapa saran dari penelitian ini yang mungkin berguna bagi penelitian selanjutnya:

- a. Diharapkan pada penelitian selanjutnya, dataset yang digunakan memiliki perbandingan kelas yang seimbang antara jumlah data kelas positif dan jumlah data kelas negatif.
- b. Pada penelitian ini terbatas hanya *review* selama tiga tahun, untuk penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambah dataset agar hasil penelitian lebih representatif.
- c. Sistem pelabelan kelas sentimen hanya berdasarkan pada nilai *score*, sehingga kata-kata negasi belum dapat teridentifikasi dengan baik, untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dapat menggunakan sistem pelabelan yang

memiliki tingkatan lebih tinggi, yakni mampu mendeteksi sentimen pada frasa dan kalimat.