

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pemaparan yang sudah di jelaskan di simpulkan bahwa ada beberapa aspek yang merangkum opini pengguna bukalapak berdasarkan ulasan yang di tulis pada kolom komentar di *play store*, dimana masing-masing memiliki sentimen positif, negatif dan netral. Hasil tersebut berdasarkan data komentar selama pada tahun 2023, sebanyak 19999 ulasan kalimat ulasan. Penentuan jumlah aspek yaitu (*helpful*) yaitu pelayanan, pengalaman belanja, dan *fitur*. Hasil dari visualisasi kata terbanyak yang keluar pada saat perhitungan di gunakan sebagai acuan dalam proses aspek. Lalu, klasifikasi sentimen menggunakan *naïve bayes classifier* teknik *under sampling* untuk mengukur pada sentimen negatif positif dan netral yang di dapat memiliki nilai dengan akurasi 80,52%..

Kelebihan Bukalapak dari aspek kebermanfaatan adalah aplikasinya mudah digunakan dan di rekomendasikan untuk di gunakan, kekurangannya adalah voucher belanja yang kurang memberikan kepuasan pada pembeli untuk mengulangi pembelian, dan harapan bisa memiliki *fitur* baru yaitu update sistem susah tidak friendly pembelian. Aspek pelayanan, pengguna senang karena *customer service* penjualan terpercaya terbukti dan ramah, tetapi ada pula yang merasakan bahwa *customer service* pada konsumen merasa di tipu dari pelayanan penjual yang salah mengirim barang komplain. Pada aspek pengalaman belanja, sentimen positif yang diberikan tentang produk terlindungi yang terbukti , sedangkan sentimen negatifnya adalah penjual tidak mengembalikan barang dan dikomplain pembeli. Dari aspek tampilan, pengguna senang karena user friendly dan mudah digunakan,tetapi masih mengalami kesusahaan dalam penggunaan *fitur* dari pembelian barang admin.

5.2 Saran

Analisa perhitungan penentuan Aspek apa saja yang menjadi kelebihan dan kelemahan dari tiap aspek pada Aplikasi Bukalapak jauh dari sempurna sehingga perlu di lakukan perbaikan dan pengembangan, maka ada beberapa saran yang dapat di berikan untuk pengembangan lebih lanjut yaitu:

1. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya peneliti dapat menggunakan metode atau model yang lain dalam menganalisa data.
2. Diharapkan untuk analisa selanjutnya peneliti membuat system untuk perhitungan SVM atau Logistik Regresi.
3. Di harapkan dapat memberikan perbandingan 2 machine learning untuk tahap pengujian manakah yang lebih tepat di pakai untuk metode analisis.
4. Menggunakan Nature Prossing Langunge yang terupdate untuk mendapatkan hasil sentiment lebih maksimal.