BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis dan proses pengujian yang sudah dilakukan terhadap *dataset* yang telah diambil dan menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dapat disimpulkan bahwa klasifikasi opini pengguna aplikasi TripAdvisor menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) telah berhasil dan selesai. Dari proses klasifikasi dan pelabelan yang sudah dilakukan terhadap 10.118 opini pengguna aplikasi TripAdvisor di Indonesia didapatkan jumlah klasifikasi opini yang positif sebanyak 8959 dan yang negatif sebanyak 1159 opini. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa opini yang ditulis oleh pengguna di *Google Play Store* terhadap aplikasi TripAdvisor bersifat cenderung kearah yang positif, opini-opini positif yang paling sering ditulis oleh para pengguna adalah tentang proses pelayanan yang diberikan oleh aplikasi TripAdvisor sangat bagus dan banyak juga dari pengguna yang menulis opini bahwa dengan TripAdvisor sangat membantu para pengguna dalam melakukan proses perjalanan.

Selain itu, dari pengujian yang telah dilakukan menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM), algoritma *Support Vector Machine* (SVM) ini memberikan performa yang sangat baik karena dari setiap pengujian nilai akurasi yang didapatkan rata-rata diatas 90%. Hasil uji coba yang terbaik pada penelitian kali ini didapatkan dari pengujian algoritma *Support Vector Machine* (SVM)

menggunakan fitur *N-Gram Range* (1,1) atau *Unigram* dengan hasil performa sebesar untuk akurasi 94%, *recall* 95%, *precision* 99%, dan *F1_Score* 97%

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat saran yang mungkin dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu memperbaiki kata-kata singkatan menjadi kata dasarnya karena *dataset* yang digunakan saat ini masih terdapat beberapa kata singkatan seperti (kata "dalam" ditulis "dlm", "untuk" ditulis "utk"). Selain itu diharapkan untuk aplikasi TripAdvisor terus meningkatkan pelayanan yang sudah diberikan sebelumnya oleh TripAdvisor agar kualitas dari aplikasi TripAdvisor tetap terjaga dan semakin banyak pengguna yang menggunakannya.