

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang penggunaan algoritma *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes* untuk menganalisis sentimen ulasan aplikasi Spotify, terdapat beberapa kesimpulan penting yang dapat diambil. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat akurasi antara algoritma *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes* dalam menganalisis ulasan layanan pengguna aplikasi Spotify. Hasil pengujian dan evaluasi menunjukkan bahwa tingkat akurasi kedua model adalah sebagai berikut: algoritma SVM mencapai 79.60%, sedangkan *Naïve Bayes* mencatat tingkat akurasi yang lebih tinggi, yaitu 82.40%. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan *Naïve Bayes* dapat memberikan interpretasi yang lebih tepat terhadap ulasan pengguna, dan karenanya dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan di platform Spotify.

Dari jumlah sentimen yang telah diproses, terlihat bahwa mayoritas dari ulasan pengguna aplikasi Spotify memiliki sentimen negatif (1729 ulasan) dibandingkan dengan sentimen positif (771 ulasan). Ini menunjukkan bahwa ada ketidakpuasan yang cukup signifikan di antara pengguna terhadap aplikasi tersebut. Para pengguna sering kali menyampaikan opini tentang iklan, lirik, dan langganan *premium* dalam ulasan mereka tentang aplikasi Spotify. Iklan sering menjadi sumber ketidakpuasan karena frekuensi yang tinggi, gangguan saat menggunakan aplikasi, dan ketidakrelevanannya dengan preferensi musik pengguna. Untuk mengatasi ketidakpuasan terkait iklan, Spotify dapat melakukan beberapa peningkatan layanan seperti mengurangi frekuensi iklan yang muncul secara terus-menerus dan fokus pada produksi iklan yang lebih menarik dan relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Mengenai lirik, ketika lirik tidak tersedia atau tidak lengkap, hal ini dapat menurunkan pengalaman mendengarkan musik. Terutama, hal ini berdampak besar bagi mereka yang mengandalkan lirik sebagai panduan

atau tambahan dalam memahami makna lagu. Langganan *premium* menawarkan pengalaman tanpa iklan dan fitur tambahan, tetapi biaya langganan mungkin menjadi hambatan bagi sebagian pengguna. Spotify dapat meningkatkan pengalaman mendengarkan musik dengan menyediakan akses terbatas terhadap lirik bagi pengguna gratis dan menawarkan periode uji coba fitur *premium*, termasuk akses penuh ke lirik. Ini dapat meningkatkan minat pengguna untuk beralih menjadi langganan *premium*. Untuk mengatasi masalah biaya langganan, Spotify dapat memperkenalkan program penghargaan loyalitas di mana pengguna *premium* mendapatkan poin atau reward setiap bulannya, yang dapat ditukarkan dengan diskon tambahan atau manfaat lainnya. Selain itu, Spotify dapat memberikan diskon berkelanjutan bagi pelanggan yang sudah berlangganan untuk jangka waktu tertentu sebagai penghargaan atas kesetiaan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat saran yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Eksplorasi data: Penelitian ini mengambil sampel dari Google Play store dan jumlahnya terbatas. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah memperluas ukuran sampel data untuk meningkatkan generalisasi hasil. Ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan lebih banyak data dari berbagai sumber atau dengan memperluas cakupan sumber data.
2. Penerapan Algoritma berbeda: Penelitian ini fokus pada penggunaan perbandingan algoritma *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes*. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan algoritma lain seperti *Decision Trees*, *Random Forest*, atau *Neural Networks* untuk memperluas cakupan perbandingan. Dengan melibatkan lebih banyak algoritma, penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang keunggulan dan kelemahan masing-masing metode dalam konteks tertentu.
3. Implementasi di Berbagai Platform: Sebagai tambahan dari analisis sentimen yang dilakukan terhadap data dari platform Spotify, penelitian

selanjutnya dapat memperluas implementasinya ke platform lain seperti Apple Music, Amazon Music, atau platform streaming musik lainnya. Ini akan memberikan pemahaman yang lebih luas tentang preferensi pengguna terhadap berbagai platform.

