

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar sentimen yang diungkapkan adalah positif, yang ditandai dengan banyaknya ulasan yang menggambarkan pengalaman menyenangkan dan kepuasan terhadap atraksi yang ditawarkan. Tema utama yang muncul dari analisis mencakup beberapa aspek penting, seperti kualitas atraksi, kepuasan terhadap layanan yang diberikan, pengalaman interaksi dengan hewan, serta perhatian terhadap kebersihan dan profesionalisme staf. Hal ini mengindikasikan bahwa Taman Safari Indonesia berhasil menciptakan atmosfer yang menarik dan ramah bagi pengunjung, menyediakan pengalaman yang memenuhi harapan mereka.

Dalam penelitian ini, algoritma *machine learning* seperti *Logistic Regression*, *Naive Bayes*, *Support Vector Machine (SVM)*, *Random Forest*, dan *K-Nearest Neighbors (KNN)* diterapkan untuk mengklasifikasikan sentimen ulasan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa *Logistic Regression* dan SVM memiliki akurasi yang lebih baik dibandingkan dengan *Naive Bayes*. Khususnya, SVM menunjukkan akurasi yang menjanjikan, sehingga menunjukkan efektivitasnya dalam mengolah data sentimen. Hal ini tidak hanya menegaskan pentingnya pemilihan algoritma dalam analisis tekstual, tetapi juga memberikan wawasan yang berguna tentang bagaimana algoritma tersebut dapat diandalkan untuk klasifikasi sentimen dalam konteks ulasan tempat wisata.

Namun, meskipun kesimpulan di atas memberikan gambaran yang sebagian besar positif, ada beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah bahwa data yang diambil hanya dari *Google Maps*, yang dapat menyebabkan bias dalam representasi pengalaman pengunjung. Ulasan dari *platform* lain, seperti media sosial atau situs review lainnya, mungkin memberikan perspektif tambahan yang baru. Selain itu, jumlah ulasan yang tidak seimbang, dengan beberapa atraksi mungkin memiliki lebih banyak ulasan dibandingkan yang lain, dapat memengaruhi validitas hasil analisis. Keberagaman latar belakang pengunjung,

termasuk pengalaman dan ekspektasi yang berbeda, juga dapat mempengaruhi bagaimana ulasan ditulis.

Sentimen pengunjung Taman Safari Indonesia yang diungkapkan melalui ulasan di *Google Maps* mayoritas bersifat positif, dengan banyaknya ulasan yang mencerminkan pengalaman menyenangkan dan kepuasan terhadap berbagai atraksi. Tema utama yang muncul dari analisis sentimen mencakup kualitas atraksi, kepuasan layanan, pengalaman interaksi dengan hewan, serta pentingnya kebersihan dan profesionalisme staf. Analisis kinerja algoritma *machine learning* menunjukkan bahwa *Logistic Regression* dan SVM memiliki akurasi yang lebih baik dibandingkan *Naive Bayes*, menegaskan pentingnya pemilihan algoritma dalam analisis sentimen. *Term Frequency* juga merekomendasikan atraksi berdasarkan sentimen dan preferensi pengunjung yang menyatakan ada beberapa hewan yang sering disebutkan pada ulasan yang membantu untuk merekomendasikan atraksi atau tempat kepada para wisatawan.

Keterbatasan penelitian ini terpaku pada gambaran yang komprehensif tentang hasil analisis. Data yang digunakan hanya berasal dari *Google Maps*, yang dapat menimbulkan bias karena tidak mencakup ulasan dari *platform* lain seperti media sosial atau situs *review* lainnya. Hal ini berpotensi mengabaikan perspektif pengunjung yang mungkin memiliki pengalaman berbeda tetapi tidak diungkapkan dalam *platform* tersebut. Kedua, jumlah ulasan yang tidak merata untuk setiap atraksi dapat memengaruhi validitas hasil analisis, di mana beberapa atraksi mungkin mendapatkan lebih banyak ulasan dibandingkan yang lain, sehingga dapat menciptakan distorsi dalam representasi pengalaman pengunjung. Ketiga, perbedaan latar belakang pengunjung, termasuk pengalaman dan ekspektasi yang bervariasi, juga dapat memengaruhi cara ulasan ditulis, sehingga interpretasi sentimen menjadi cukup rumit secara keseluruhan. Terakhir, meskipun algoritma *machine learning* yang diterapkan menunjukkan hasil yang baik, cara pemilihan fitur dan parameter model mungkin belum dioptimalkan sepenuhnya, yang dapat mengakibatkan hasil yang berbeda jika dilakukan pendekatan yang lebih mendalam. Dengan demikian, penting untuk menyadari keterbatasan ini dalam menginterpretasikan dan memperluas temuan penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis sentimen yang menunjukkan mayoritas pengalaman pengunjung Taman Safari Indonesia bersifat positif, terdapat peluang untuk mengembangkan sistem rekomendasi berbasis teknologi yang dapat menawarkan rekomendasi atraksi secara lebih personal kepada pengunjung. Sistem rekomendasi ini dapat dibangun dengan menggunakan algoritma machine learning yang telah terbukti efektif, seperti *Support Vector Machine* (SVM), untuk menganalisis data sentimen dan preferensi pengunjung. Dalam merancang sistem ini, penting untuk memanfaatkan *Term Frequency*, yang telah digunakan sebelumnya, di mana rekomendasi dibuat berdasarkan ulasan dan pengalaman yang sudah ada.

Pencarian sumber data yang lebih seimbang antara ulasan positif dan negatif sebaiknya. Selain Google Maps Reviews, alternatif sumber yang dapat dipertimbangkan termasuk TripAdvisor, Yelp, dan platform media sosial seperti Instagram atau Facebook, di mana pengunjung juga berbagi pengalaman mereka. Forum diskusi atau situs web komunitas yang berfokus pada pengalaman wisata juga dapat menjadi sumber berharga untuk mendapatkan perspektif yang lebih beragam. Dengan menggabungkan berbagai sumber data ini, sistem rekomendasi diharapkan dapat menghasilkan analisis yang lebih akurat dan objektif, serta memberikan rekomendasi yang lebih bermanfaat dan relevan bagi pengunjung.

Dengan implementasi sistem rekomendasi yang berbasis data yang seimbang ini, Taman Safari Indonesia tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, tetapi juga meningkatkan tingkat kunjungan dan keterlibatan, karena pengunjung merasa bahwa mereka mendapatkan rekomendasi yang sesuai dengan minat dan preferensi mereka.