

## BAB V

### PENUTUP

Pada bab ini akan dituliskan kesimpulan yang didapatkan penulis terkait penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang diambil merupakan kesimpulan yang merupakan kelebihan dan kekurangan yang didapat dari hasil penelitian, proses penelitian dan tanggapan yang diambil dari peneliti. Bab ini peneliti juga memberikan saran yang dapat dipergunakan untuk penelitian selanjutnya yang akan menggunakan topik maupun metodologi yang relevan.

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data ulasan yang digunakan sejumlah 1200 data dimana 69.9 % dari jumlah 839 ulasan berlabel negatif dan 30.1 % dari jumlah 361 ulasan berlabel positif.
2. Dari hasil analisis ulasan positif menggunakan indikator kepuasan pengguna, indikator terbanyak untuk *content* sebesar 59,6% diikuti dengan indikator *accuracy* yang memiliki 5,0% *format* yang memiliki hasil 5,3% , *ease of use* memiliki hasil 24,4% dan *timeliness* yang memiliki hasil 12,3%.
3. Dari hasil analisis ulasan negatif menggunakan indikator kepuasan pengguna, indikator terbanyak untuk *content* sebesar 52,7% diikuti dengan indikator *accuracy* yang memiliki hasil 13,1% *format* memiliki hasil 4,9% , *ease of use* memiliki hasil 17,0% dan *timeliness* memiliki hasil 12,3%.

## 5.2 Saran

Berikut merupakan saran yang diberikan peneliti yang berkaitan dengan topik pembahasan, metodologi penelitian dan proses penelitian:

1. Penulis menyarankan agar di penelitian yang akan datang untuk pengumpulan data bisa menggunakan web scrapping otomatis sehingga bisa menghemat waktu.
2. Penulis menyarankan dalam proses pelabelan yang dilakukan seharusnya untuk menentukan komentar yang didapatkan apakah bernilai positif, negatif, ataupun keduanya harus dilakukan oleh pakar di bidangnya dan setidaknya membutuhkan tiga orang ataupun lebih dengan ketentuan jumlahnya ganjil untuk menghindari perbedaan pendapat dalam menentukan sentimen komentar.