

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menganalisis sentimen 400 data uji ulasan pengguna pada aplikasi Traveloka. Mayoritas ulasan 178 positif, 199 negatif, dan 23 netral. Model BERT berhasil memprediksi sentimen dari 400 data uji dengan akurasi sebesar 80%. Hal ini dicapai dengan *hyperparameter batch size 16, 10 epoch, dan learning rate 2e-5*. Hal ini menunjukkan bahwa model BERT secara keseluruhan memiliki kemampuan yang baik dalam menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Traveloka. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan teknik analisis sentimen untuk platform Traveloka, yang dapat dimanfaatkan untuk memahami kepuasan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan.

Sebagai contoh, Traveloka dapat menggunakan hasil analisis sentimen untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang sering dikeluhkan pengguna, seperti permasalahan refund yang banyak dikritik dalam ulasan, kemudian meningkatkan fitur dan layanan aplikasi Traveloka berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna, dan memberikan tanggapan dan solusi yang tepat kepada pengguna yang mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi. Dengan demikian, Traveloka dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan membangun citra positif sebagai platform yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan penggunanya.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Traveloka menggunakan algoritma BERT, berikut saran penelitian lanjutan yang dapat dilakukan, yaitu mencoba model klasifikasi lain yang lebih cocok untuk menangani data tidak seimbang, seperti model klasifikasi ensemble atau model klasifikasi dengan arsitektur yang lebih kompleks, dan menganalisis sentimen secara lebih mendalam untuk mengidentifikasi aspek-aspek tertentu yang disukai atau tidak disukai pengguna dalam layanan Traveloka. Dengan melakukan

penelitian lanjutan berdasarkan saran tersebut, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang sentimen pengguna Traveloka, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan Traveloka dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

