

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis sentimen aplikasi SIGNAL berdasarkan ulasan Google Play Store dengan metode Support Vector Machine menghasilkan temuan berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap 10.000 ulasan pengguna aplikasi SIGNAL yang dikumpulkan melalui *web scraping* dari *Google Play Store*, diperoleh 8.248 ulasan yang siap digunakan setelah melalui tahap *preprocessing* dan penghapusan data kosong. Hasil *labeling* menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memberikan sentimen positif, yaitu sebanyak 6.798 ulasan (82,42%), sedangkan sentimen negatif sebanyak 1.450 ulasan (17,58%).
2. Penerapan metode *Support Vector Machine* (SVM) berhasil digunakan untuk mengklasifikasikan sentimen ulasan aplikasi SIGNAL ke dalam dua kategori, yaitu positif dan negatif. Proses klasifikasi dilakukan dengan membandingkan performa dua jenis kernel, yaitu kernel *Linear* dan kernel *Radial Basis Function* (RBF). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kedua kernel memiliki performa yang sangat baik. Kernel *Linear* memperoleh nilai *accuracy* sebesar 93,45%. Sementara itu, kernel *Radial Basis Function* (RBF) memperoleh hasil yang sedikit lebih unggul dengan *accuracy* 93,70%. Secara keseluruhan, model SVM dengan kernel *Radial Basis Function* (RBF) menjadi pilihan terbaik karena unggul tipis namun konsisten pada semua metrik evaluasi dibandingkan kernel *Linear*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya maupun perbaikan aplikasi SIGNAL:

1. Bagi pengembang aplikasi SIGNAL, disarankan untuk meningkatkan stabilitas sistem dan memperbaiki kendala teknis yang sering dikeluhkan pengguna, seperti masalah gagal *login*, *error* pada proses verifikasi,

kendala update data, serta proses yang dianggap ribet oleh pengguna. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mengurangi sentimen negatif.

2. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah kelas sentimen (misalnya netral), memperluas sumber data selain *Google Play Store*, serta membandingkan metode klasifikasi lain agar hasil lebih komprehensif dan dapat diketahui metode terbaik.

