

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi dan mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi Alodokter dan Halodoc menggunakan algoritma SVM dengan kernel linier. Beberapa temuan penting dari penelitian ini adalah:

1. Algoritma Support Vector Machine (SVM) dengan kernel linier terbukti efektif dalam mengklasifikasikan ulasan pengguna aplikasi Alodokter dan Halodoc. Model ini menunjukkan kemampuan tinggi dalam memisahkan ulasan positif, negatif, dan netral.
2. Model SVM yang digunakan dalam penelitian ini mencapai tingkat akurasi sebesar 96% untuk aplikasi Alodokter dan 95% untuk aplikasi Halodoc. Hal ini menunjukkan bahwa model ini sangat andal dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pengguna.
3. Sebagian besar ulasan pengguna aplikasi Alodokter dan Halodoc bersifat positif. Ulasan positif pada Alodokter umumnya menyoroti kecepatan layanan dan keramahan dokter, sedangkan pada Halodoc, lebih banyak menekankan kualitas pelayanan dan respons cepat.
4. Ulasan negatif pada Alodokter terutama berfokus pada waktu respons dan proses pembayaran, sementara pada Halodoc, keluhan terkait ketidakpuasan terhadap layanan dokter dan masalah teknis aplikasi menjadi perhatian utama.
5. Temuan penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal kecepatan respons, proses pembayaran, dan interaksi dengan dokter.

Kesimpulan ini menyoroti pentingnya pemahaman terhadap persepsi pengguna untuk meningkatkan layanan telemedicine di Indonesia.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas, berikut saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya:

1. Dalam proses pelabelan data, disarankan agar proporsi setiap label dijaga agar tetap seimbang. Hal ini penting untuk menghindari ketimpangan yang dapat mempengaruhi hasil pada pembangunan dan pengujian model klasifikasi.
2. Untuk meningkatkan representasi dan kualitas hasil, disarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan kombinasi alat (tools) yang lebih bervariasi dalam proses analisis, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih akurat dan mewakili kondisi sebenarnya.
3. Pada penelitian berikutnya, disarankan untuk mengembangkan sistem pelabelan yang lebih mendalam untuk kategori sentimen netral. Penggunaan kamus lexicon dengan bobot kata yang lebih terperinci dapat membantu, dan sistem ini sebaiknya juga mampu mengidentifikasi sentimen pada tingkatan yang lebih kompleks, seperti frasa atau kalimat dengan sentimen yang bercampur.

