

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Mengungkap bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan JakLingko yang tercermin dalam ulasan di YouTube bersifat beragam. Mayoritas ulasan menunjukkan sentimen positif, diikuti oleh sentimen netral dan negatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan JakLingko telah memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Beberapa faktor yang sering disorot dalam ulasan negatif mencakup keandalan waktu operasional serta kemudahan dalam penggunaan sistem tiket.

Dari aspek kinerja algoritma, Support Vector Machine (SVM) terbukti memiliki performa yang lebih unggul dibandingkan Naïve Bayes. SVM mampu mencapai akurasi yang lebih tinggi, yaitu 96%, sedangkan Naïve Bayes hanya memperoleh 85%. Selain itu, nilai precision, recall, dan F1-score yang dihasilkan oleh SVM lebih baik, yang mencerminkan kemampuannya dalam mengklasifikasikan sentimen dengan lebih presisi. Keunggulan SVM dalam penelitian ini disebabkan oleh kemampuannya dalam menangani data berdimensi tinggi serta kemampuannya dalam membedakan kategori sentimen dengan margin pemisah yang lebih optimal dibandingkan Naïve Bayes.

Temuan ini memberikan wawasan yang penting bagi pengelola JakLingko dalam memahami persepsi masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Informasi yang diperoleh dapat menjadi acuan dalam merancang strategi peningkatan layanan, terutama pada aspek-aspek yang paling diperhatikan oleh pengguna. Selain itu, menekankan pentingnya analisis sentimen sebagai metode evaluasi kualitas layanan secara real-time, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan berbasis data.

#### **5.2 Saran**

1. Pemantauan Sentimen Secara Berkala: Disarankan untuk melakukan analisis sentimen secara berkala guna memantau perubahan persepsi masyarakat terhadap

layanan. Hal ini dapat membantu pengelola dalam mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan secara proaktif.

2. Eksplorasi Pendekatan Lain: Penelitian di masa mendatang dapat mempertimbangkan penggunaan algoritma lain, seperti K-Nearest Neighbor (KNN) atau Decision Tree, guna memperluas cakupan analisis sentimen dan memperoleh hasil yang lebih komprehensif.
3. Diversifikasi Sumber Data: Untuk meningkatkan keakuratan serta representasi temuan penelitian, studi selanjutnya dapat mempertimbangkan pengambilan data dari berbagai platform media sosial lainnya, termasuk Twitter dan Instagram, agar perspektif yang diperoleh lebih luas dan beragam.

