

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Persepsi pengguna terhadap aplikasi Lalamove dapat diidentifikasi dengan baik melalui pendekatan analisis sentimen berbasis algoritma pembelajaran mesin. Berdasarkan 10.000 ulasan pengguna yang dikumpulkan dari Google Play Store, ditemukan adanya variasi sentimen positif dan negatif yang menggambarkan pengalaman nyata pengguna terhadap layanan Lalamove.

Perbandingan performa algoritma klasifikasi menunjukkan bahwa Support Vector Machine (SVM) memberikan hasil yang lebih unggul dibandingkan Naive Bayes dalam analisis sentimen terhadap ulasan pengguna Lalamove. SVM mencatat akurasi sebesar 87%, sedangkan Naive Bayes hanya mencapai 83%. Ini menunjukkan bahwa SVM lebih andal dalam memahami dan mengklasifikasikan sentimen pengguna terhadap aplikasi logistik.

Visualisasi berupa wordcloud memperlihatkan bahwa ulasan positif banyak menekankan pada kualitas layanan seperti *“driver”*, *“bantu”*, dan *“bagus”*, sedangkan ulasan negatif banyak menyoroti kata seperti *“barang”*, *“order”*, dan *“aplikasi”* yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan pada aspek operasional.

5.2 Saran untuk Peneliti

Disarankan untuk menambahkan kategori sentimen netral dalam klasifikasi, agar mendapatkan representasi opini pengguna yang lebih komprehensif dan tidak bias terhadap dua kutub emosi ekstrem.

Perluasan algoritma pembandingan seperti Random Forest, Logistic Regression, atau Deep Learning (LSTM, BERT) dapat dilakukan untuk menilai akurasi yang lebih tinggi atau pendekatan yang lebih adaptif dalam analisis sentimen.

Melibatkan analisis berbasis aspek (aspect-based sentiment analysis) akan memberikan gambaran yang lebih detail mengenai komponen layanan (misalnya driver, aplikasi, harga, pengiriman) yang menjadi perhatian utama pengguna.

5.3 Saran untuk Pengembang Lalamove

Informasi dari ulasan negatif dapat dijadikan feedback konkret untuk perbaikan layanan, seperti peningkatan kualitas driver, stabilitas aplikasi, dan ketepatan waktu pengiriman.

Melalui hasil analisis sentimen, tim pengembang dapat mengembangkan fitur notifikasi, pelacakan real-time, dan sistem komplain yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Diharapkan pihak manajemen Lalamove dapat melakukan evaluasi rutin berdasarkan data ulasan pengguna secara berkala agar pengalaman pengguna dapat terus ditingkatkan.

