

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi kepuasan pengguna aplikasi vod. Untuk mengidentifikasi hal ini, polaritas sentimen digunakan untuk mewakili sentimen yang terkandung dalam ulasan dan aspek kategori berfungsi untuk mengidentifikasi atribut topik dari ulasan. Percobaan pada sentimen analisis menunjukkan hasil akurasi sebesar 76,36% dan *aspect-based sentiment analysis* dengan nilai akurasi 66,15%. Model LSTM yang diusulkan pada ulasan pengguna aplikasi Netflix menggunakan bahasa Indonesia, menunjukkan hasil kategori dan polaritas sentimen yang mewakili perasaan pengguna. Penggunaan metode LSTM dalam proses klasifikasi menghasilkan informasi terkait kepuasan pengguna aplikasi Netflix berdasarkan lima aspek yang ditentukan yaitu, aplikasi *streaming* terbaik, metode pembayaran, *update* terakhir, *device failure*, dan kualitas video. Polaritas sentimen yang digunakan yaitu positif dan negatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa analisis sentimen berbasis aspek untuk ulasan pengguna sangat penting untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi VoD. Aspek kategori dapat membantu dalam mengidentifikasi aspek apa saja yang harus dipertahankan dengan mempertimbangkan sentimen positif dan aspek apa saja yang harus ditingkatkan dengan mempertimbangkan sentimen negatif. Hal ini menunjukkan bahwa polaritas sentimen dan aspek pada ulasan pelanggan merupakan hal penting yang saling berhubungan, karena hanya mengetahui sentimen tanpa mengetahui aspek dari ulasan saja tidak cukup untuk mengetahui opini pengguna aplikasi.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya mengenai *aspect-based sentiment analysis*. Pertama, pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan lebih dari satu ulasan untuk aplikasi vod lain, karena pada penelitian ini dibatasi menggunakan data ulasan dari aplikasi Netflix. Kedua, Penelitian selanjutnya dapat menambahkan metode untuk meningkatkan *performance* untuk sentimen analisis berbasis aspek seperti metode *attention-based* yang sudah banyak diimplementasikan pada penelitian analisis sentimen berbasis aspek.



Sekolah Pascasarjana