

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Simpulan yang didapatkan oleh peneliti pada penelitian ini, yaitu :

5.1.1. Gambaran Umum dari Ulasan Pengguna terhadap Aplikasi Mamikos

Gambaran umum dari ulasan pengguna terhadap aplikasi Mamikos berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan menunjukkan kecenderungan lebih banyak jumlah ulasan positif yang didapatkan dari hasil penelitian dibandingkan dengan jumlah ulasan negatif di *Google Playstore*. Ulasan dengan *rating* 1, 2, dan 3 mengungkapkan ketidakpuasan pengguna, terutama terkait dengan ketidaksesuaian kondisi kos antara yang tertera di aplikasi dan kondisi sebenarnya, fitur percakapan yang memberatkan pemilik kos, dan kendala dalam melihat nomor kontak pemilik kos. Sementara untuk ulasan dengan *rating* 4 dan 5 menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kemudahan aplikasi dalam mencari kos, efisiensi dalam pencarian, dan kemudahan bagi pemilik kos dalam memasarkan kos.

5.1.2. Hasil Klasifikasi dan Akurasi dengan Metode *Multinomial Naïve Bayes* dan *Particle Swarm Optimization*

Hasil klasifikasi yang didapatkan pada penggunaan metode *Multinomial Naïve Bayes* dan *Particle Swarm Optimization* yaitu dapat melakukan klasifikasi ulasan menjadi kelas positif dan kelas negatif. Pada hasil pengklasifikasian pada metode *Multinomial Naïve Bayes* untuk klasifikasi ulasan aplikasi Mamikos mendapatkan hasil akurasi sebesar 88%, yang dapat diartikan dari 1.000 data ulasan yang dilakukan pengujian oleh model didapatkan 883 data ulasan diklasifikasi oleh model secara tepat. Sementara dengan dilakukan penggabungan metode *Particle Swarm Optimization*, akurasi yang diperoleh pada pengklasifikasian dapat ditingkatkan menjadi 90%, yang dapat diartikan dari 1.000 data ulasan yang dilakukan pengujian oleh model didapatkan 900 data ulasan diklasifikasi oleh model secara tepat. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa penggunaan *Particle Swarm Optimization* pada model dapat meningkatkan kinerja model untuk mengklasifikasikan ulasan dengan lebih baik. Klasifikasi ulasan dengan metode *Multinomial Naïve Bayes* dan *Particle Swarm Optimization* pada hasil penelitian

ini menunjukkan hasil positif dan dapat digunakan dalam melakukan analisis sentiment pengguna terhadap aplikasi Mamikos.

5.1.3. Upaya Meningkatkan Kualitas Aplikasi Mamikos

Upaya dalam melakukan peningkatan pada kualitas layanan aplikasi dapat dipertimbangkan dari fitur-fitur yang disukai dan tidak disukai oleh pengguna aplikasi Mamikos. Berdasarkan analisis pada penelitian ini, didapatkan fitur-fitur yang disukai oleh pengguna diantaranya terdapat fitur *chat* gratis dengan pemilik kos, pilihan kos yang beragam dengan foto yang selalu *update*, dan informasi lengkap tentang pemilik kos seperti pencantuman nomor pemilik kos. Sedangkan untuk fitur yang tidak disukai pengguna yaitu adanya biaya tambahan untuk fitur *chat* dengan pemilik kos dan penghapusan fitur pencantuman nomor pemilik dan *maps*. Masalah lain yang ditemui adalah kurangnya pembaruan foto dan video kos yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Adanya pengingat dan mengoptimalkan fungsi *mamicheker* dari pihak Mamikos kepada pemilik kos untuk melakukan pembaruan foto ataupun video kos dapat membantu para pencari kos untuk bisa menemukan kos yang sesuai, sehingga keuntungan akan dirasakan oleh pihak pemilik kos dan pencari kos. Dengan demikian kualitas layanan aplikasi Mamikos dapat meningkat.

5.2. Implikasi

Implikasi yang terdapat pada penelitian ini terbagi menjadi implikasi teoretis dan implikasi praktis. Berikut merupakan penjelasan mengenai masing-masing implikasi :

5.2.1. Implikasi Teoretis

Implikasi teoretis yaitu perbandingan antara hasil penelitian dengan penelitian terdahulu. Implikasi teoretis pada penelitian untuk menguatkan dukungan dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yang menjadi rujukan penelitian ini. Pada penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan teoretis mengenai analisis sentimen dengan metode *Multinomial Naïve Bayes* dan *Particle Swarm Optimization*.

5.2.2. Implikasi Praktis

Implikasi praktis dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai sebuah dasar dalam penelitian selanjutnya, sehingga akan menambah aset untuk peneliti selanjutnya. Selain itu, dapat dijadikan sebuah referensi untuk para peneliti yang memiliki ketertarikan pada topik analisis sentimen ulasan aplikasi.

5.3. Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, berikut merupakan rekomendasi bagi pihak Mamikos dan peneliti selanjutnya :

5.3.1. Bagi Pihak Mamikos

Kepada pihak Mamikos diharapkan dapat memberikan kebijakan yang tidak memberatkan pemilik kos dalam menggunakan aplikasi Mamikos seperti dikenakan biaya untuk menggunakan fitur komunikasi *chat* dengan pencari kos di aplikasi yang dapat menjadikan pemilik kos beralih menggunakan aplikasi lain, akan lebih baik apabila dikenakan biaya yang tidak terlalu besar kepada pemilik kos. Selain itu, pengguna aplikasi lebih menyukai fitur saat aplikasi masih menyediakan informasi nomor telpon pemilik, terhubung langsung dengan *google maps* lokasi kos, dan fitur *chat* antara pemilik kos dan pencari kos yang gratis. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi dapat menjadikan pengguna akan terus menggunakan aplikasi tersebut, sehingga akan menghasilkan kenaikan jumlah pengguna aplikasi Mamikos.

5.3.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan perbandingan *dataset* dengan jumlah yang berbeda seperti 70:30, 60:40, dan lainnya. Selain itu, dapat mengembangkan model sentimen ini menjadi sebuah aplikasi ataupun *website* untuk analisis sentimen.