

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa algoritma Support Vector Machine (SVM) berhasil diterapkan untuk melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan Kedai Kopi SAA. Seluruh tahapan penelitian, mulai dari preprocessing teks, ekstraksi fitur menggunakan TF-IDF, hingga proses klasifikasi, dapat dijalankan dengan baik menggunakan Python pada Google Colab. Model yang dibangun mampu mengelompokkan ulasan pelanggan ke dalam kategori sentimen sesuai dengan data yang digunakan.
2. Hasil evaluasi model menunjukkan bahwa algoritma Support Vector Machine memiliki kemampuan yang baik dalam mengklasifikasikan sentimen berdasarkan ulasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan melalui nilai evaluasi yang diperoleh dari proses pengujian menggunakan data uji, seperti akurasi, precision, recall, f1-score, dan confusion matrix. Dengan demikian, algoritma SVM dinilai efektif untuk membantu menganalisis opini pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kedai Kopi SAA.
3. Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa analisis sentimen dapat dimanfaatkan sebagai salah satu metode untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan ulasan pelanggan secara otomatis. Informasi yang dihasilkan dari proses klasifikasi dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Kedai Kopi SAA dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan

kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penerapan analisis sentimen menggunakan algoritma Support Vector Machine dapat menjadi salah satu solusi dalam mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat.

5.2. Saran

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan jumlah dataset yang lebih banyak dan lebih beragam agar model memiliki kemampuan belajar yang lebih baik. Selain itu, data ulasan dapat diperoleh dari berbagai platform, seperti Google Maps, Instagram, maupun media sosial lainnya sehingga hasil analisis menjadi lebih representatif. Semakin banyak data yang digunakan, maka potensi peningkatan performa model juga akan semakin besar.

Penelitian berikutnya juga dapat membandingkan algoritma Support Vector Machine dengan metode klasifikasi lainnya, seperti Naïve Bayes, Random Forest, Decision Tree, atau Logistic Regression. Perbandingan tersebut bertujuan untuk mengetahui algoritma yang memberikan performa terbaik dalam melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi lebih komprehensif dan memberikan referensi yang lebih luas.

Selain itu, sistem analisis sentimen dapat dikembangkan menjadi sebuah aplikasi berbasis web atau mobile yang mampu melakukan klasifikasi ulasan pelanggan secara otomatis dan real-time. Pengembangan tersebut akan memudahkan pihak Kedai Kopi SAA dalam memantau opini pelanggan secara berkelanjutan tanpa harus melakukan analisis secara manual. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan

dengan lebih cepat, efisien, dan mendukung peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.