BAB VI
PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pelabelan yang dilakukan oleh peneliti, komentar publik yang ada di halaman Facebook *Page* Shopee cenderung ke arah yang negatif atau keluhan terhadap pelayanan dari Shopee. Dari 368 komentar yang telah dilakukan pelabelan, 299 diantaranya merupakan komentar yang mengarah ke negatif atau komplain. Sedangkan 69 diantaranya merupakan komentar yang mengarah ke positif atau suka dengan adanya *marketplace* Shopee dan pelayanannya.
2. Hasil klasifikasi sentimen menggunakan metode *support vector machine* pada opsi A menghasilkan tingkat akurasi sebesar 82.95% yang artinya dari 176 data yang diuji terdapat 146 data yang diprediksi dengan benar oleh *SVM*. Sedangkan pada opsi B menghasilkan tingkat akurasi 82.07% yang artinya dari 184 data yang diuji terdapat 151 data yang diprediksi dengan benar oleh *SVM*.
3. Menurut pengguna di *marketplace* Shopee banyak yang memberikan nilai negatif seperti proses pengembalian dana yang dianggap terburuk, respon keluhan yang mengecewakan, serta klaim garansi termurah yang sering diabaikan.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, apabila menganalisis kasus yang sama dapat memperbanyak lagi periode waktunya agar data-data yang didapatkan lebih

banyak dan bervariasi. Selain itu, analisis sentimen dapat menggunakan metode klasifikasi yang lain.

2. Dengan banyaknya opini negatif dari pembeli, maka Shopee perlu meningkatkan pelayanan dan lebih cepat dalam menanggapi keluhan dari pembeli agar tetap bisa bersaing dengan *marketplace* lain di Indonesia. Meskipun banyak program promosi yang dilakukan Shopee, pembeli akan berpindah ke *marketplace* lain apabila keluhannya tidak segera ditanggapi. Selain itu Shopee juga perlu meningkatkan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi karena dari komentar yang didapatkan masih banyak calon pengguna aplikasi yang tidak mengetahui cara berbelanja dengan aplikasi Shopee.