

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis mendalam dan pembahasan terperinci pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada kurun waktu 2023, didapatkan komentar pelanggan JNT *Express*, JNE dan Sicepat pada platform twitter sebanyak 2.116 komentar. Adapun pembagiannya antara lain JNT *Express* 748 komentar, JNE 519 komentar dan Sicepat 849 komentar. Kemudian dilakukannya pembersihan data secara manual agar data lebih efektif sehingga menjadi 349 data JNT *Express*, 365 data JNE dan 355 data Sicepat. Data yang telah didapat kemudian diproses pada tahap processing data, selanjutnya dilakukan pelabelan di mana JNT *Express* memiliki 71 label negatif, 227 label netral, dan 51 label positif. JNE memiliki 102 label negatif, 218 label netral, dan 45 label positif, sementara Sicepat memiliki 102 label negatif, 125 label netral, dan 128 label positif.
2. Penerapan metode Naïve Bayes dilakukan dengan menggunakan dua jenis perbandingan data latih dan data uji yakni perbandingan 75%:25% dan 80%:20%. Didapatkan hasil bahwa perbandingan data latih dan data uji sebesar 75%:25% menghasilkan tingkat *accuracy*, *precision*, dan *recall*, *f1-score* paling optimal dengan *accuracy* sebesar 80% untuk JNT *Express*, 75% untuk JNE dan 67% untuk ekspedisi Sicepat. Ekspedisi JNT *Express* memiliki nilai yang lebih unggul diantara ekspedisi JNE dan Sicepat dengan memperoleh nilai *accuracy* sebesar 80%.

5.2 Saran

1. Saran bagi pihak ekspedisi JNT *Express*, JNE dan Sicepat, informasi yang diekstraksi dari komentar pengguna, terutama yang bersifat negatif, dapat digunakan sebagai evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan,

meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan, serta untuk mengembangkan pembaruan kebijakan bisnis di masa mendatang.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini hanya menggunakan satu algoritma, yaitu Naïve Bayes. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan pendekatan machine learning lainnya sebagai perbandingan kinerja Naïve Bayes Classifier dalam mengklasifikasikan ulasan.