

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui citra kualitas pelayanan transjakarta berdasarkan opini berbentuk tweet Masyarakat pada media sosial Twitter. Citra kualitas pelayanan transjakarta di nilai dan diuji dengan menggunakan analisis sentimen yang dimana setiap opini tersebut dapat dinilai sentimen nya. yang kemudian dikonversi ke dalam rentang kriteria analisis sentimen positif terhadap angka kualitas pelayanan transjakarta dan dilakukan evaluasi hasil analisis menggunakan *Naïve Bayes Classification* dengan bantuan *software Jupyter Notebook*.

Hasil dari analisis sentimen dalam pembahasan dapat diperoleh kesimpulan bahwa citra kualitas pelayanan transjakarta berdasarkan opini masyarakat pada media sosial Twitter ada pada tingkat yang buruk. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil analisis sentimen pada media sosial Twitter yang memiliki sentimen positif sebesar 23,4%. Dapat diketahui bahwa presentase hasil analisis sentimen positif lebih rendah dibandingkan dengan presentase hasil analisis sentimen negatif maka H_0 dapat diterima dengan nilai *accuracy* yang didapat dari evaluasi hasil *Naïve Bayes Classification* sebesar 84%.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa opini masyarakat pada media sosial Twitter terhadap kualitas pelayanan Transjakarta cenderung negatif yang mengartikan citra kualitas layanan transjakarta berada pada tingkat yang rendah. Implikasi dari penelitian ini adalah Transjakarta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Transjakarta saat ini harus dapat memperhatikan kritik atau masukan yang diberikan masyarakat melalui berbagai media terutama media sosial. Karena pada saat ini masyarakat akan lebih mudah untuk menyatakan opini pribadi nya di media sosial. Kritik atau masukan terkait pelayanan Transjakarta tersebut nantinya akan menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan Transjakarta dikemudian hari.