

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan konsumen terhadap lima merek produk pembersih wajah populer di Indonesia (Acnes, Emina, Hadalabo, Senka, dan Wardah) dengan menggunakan algoritma *Gaussian Naïve Bayes* (GNB). Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Proses pengumpulan dan *preprocessing* data ulasan pelanggan dari 5 produk pembersih wajah (Acnes, Emina, Hadalabo, Senka dan Wardah) dapat dilakukan secara sistematis melalui tahapan yang terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan proses analisis sentiment, yang dimulai dengan tahap pengumpulan data menggunakan metode *web scrapping* pada platform Female Daily sampai pada tahap *preprocessing* yang dibagi menjadi 4 tahapan yaitu *Cleaning*, *Tokenizing*, *Stopword* dan *Stemming*.
2. GNB paling efektif dalam mengklasifikasikan ulasan berdasarkan kategori *skin type*, yang ditandai dengan nilai prediksi benar tertinggi dibandingkan kategori lainnya. Sementara itu, kategori *texture* menunjukkan tingkat kesalahan klasifikasi yang lebih tinggi, kemungkinan karena adanya kemiripan kontekstual dengan *function*.
3. Metode *Gaussian Naïve Bayes* mampu mengklasifikasikan ulasan konsumen ke dalam tiga kategori utama atribut produk: *skin type*, *function*,

dan *texture*, dengan akurasi yang bervariasi antara produk. Akurasi tertinggi dicapai oleh produk Acnes sebesar 95%, sementara akurasi terendah diperoleh produk Senka sebesar 76%.

4. Hasil analisis menunjukkan bahwa untuk jenis kulit normal, produk yang direkomendasikan meliputi Acnes, Emina, Hadalabo, Senka, dan Wardah. Jenis kulit berminyak juga direkomendasikan menggunakan kelima produk tersebut, yaitu Acnes, Emina, Hadalabo, Senka, dan Wardah. Pada jenis kulit kering, produk yang direkomendasikan tetap sama yaitu Acnes, Emina, Hadalabo, Senka, dan Wardah, namun beberapa ulasan menyebutkan adanya sensasi kulit terasa kering dan tertarik setelah pemakaian. Sementara itu, untuk jenis kulit berjerawat dan beruntusan, produk Acnes dan Senka direkomendasikan karena dinilai efektif dalam membantu mempercepat proses penyembuhan jerawat dan mengurangi beruntusan. Bagi pemilik jenis kulit kombinasi, rekomendasi produk mencakup Acnes, Emina, Hadalabo, Senka, dan Wardah. Adapun untuk jenis kulit sensitif, produk yang direkomendasikan adalah Acnes, Hadalabo, dan Senka, mengingat formulasi ketiganya dinilai lebih lembut dan minim iritasi.

5.2 Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan penelitian ini menjadi sistem agar proses klasifikasi dapat dilakukan menjadi lebih cepat.
2. Untuk Produsen produk pembersih wajah hasil dari klasifikasi dan analisis kata kunci dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi kekuatan dan

kelemahan produk berdasarkan sentimen pelanggan. Strategi pemasaran dan pengembangan produk dapat difokuskan pada atribut yang paling dihargai oleh konsumen (misalnya jerawat, kulit kering, efek cerah).

3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk menentukan produk pembersih wajah yang sesuai dengan kebutuhan spesifik, berdasarkan jenis kulit, fungsi yang diharapkan, serta tekstur yang diinginkan.
4. Untuk Platform *E-Commerce* (seperti Female Daily) disarankan menyajikan sistem klasifikasi otomatis pada ulasan pelanggan agar informasi lebih terstruktur dan memudahkan konsumen dalam mengambil keputusan berdasarkan kategori produk.

