

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yang meneliti sentimen kepuasan mahasiswa terhadap UAJY melalui media sosial twitter. Disimpulkan bahwa service quality yang ada di UAJY masih belum memenuhi harapan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan metode *sentistrength* memberikan hasil, dimensi *Tangibles* paling banyak mendapat sorotan. Dari hasil penelitian menggunakan metode *sentistrength* mengungkapkan dimensi *Tangibles* menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan.


5.2 Saran

Adapun saran yang disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini yang menggunakan metode *sentistrength* ditemukan bahwa sentimen negatif masih sangat tinggi, dan disarankan kepada UAJY dan semua pihak yang terlibat didalamnya untuk bersama-sama mendukung memajukan dan meningkatkan kualitas layanan terutama pada dimensi *Tangibles*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] "Universitas Atma Jaya Yogyakarta," UAJY, 2019. [Online]. Available: <http://www.uajy.ac.id/tentang-uajy/identitas/>. [Accessed Kamis September 2019].
- [2] Y. P. & R. Wahyudi, "Kompas.com," Kompas TV, [Online]. Available: <https://tekno.kompas.com>. [Accessed 1 September 2019].
- [3] I. M. S. Kunto Adi Wibowo, "REALITAS POLITIK INDONESIA DALAM "KACAMATA"," *Jurnal Kajian Komunikasi*, vol. 1, no. 1, pp. 11-17, 2013.
- [4] I. Z. & E. Winarko, "Sentimen Analisis Tweet Berbahasa Indonesia dengan Deep Belief Network," *IJCCS*, vol. 11, no. 2, pp. 187-198, 2017.
- [5] H. R., "Pemetaan Gaya Belajar Mahasiswa dan Kecenderungan Emosi pada Twitter," *Sentimen Analisis*, vol. 71, 2016.
- [6] S. M. Elfrida Cristella & Yuliant Sibaroni, "ANALISIS SENTIMEN TENTANG KASUS LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI (KASUS : TELKOM UNIVERSITY)," *e-Proceeding of Engineering*, vol. 5, no. 3, p. 7586, 2018.
- [7] I. W. A. J. S. Meiko Pris Hadianto, "RANCANGAN PENGEMBANGAN SOSIAL INTELIJENSI BISNIS AKADEMIK MEMANFAATKAN MEDIA SOSIAL TWITTER," *SENTIKA*, 2016.
- [8] M. Hosseini, "Use of Social Media to Measure Customer Satisfaction in Public Transit Services," Department of Civil Engineering University of Toronto, Toronto, 2016.
- [9] N. D. P. & E. Winarko, "Analisis Sentimen Twitter untuk Teks Berbahasa Indonesia dengan Maximum Entropy dan Support Vector Machine," *IJCCS*, vol. 8, no. 1, pp. 91-100, 2014.
- [10] R. F. & J. Sanger, *The Text Mining Handbook: Advanced Approaches to Analyzing Unstructured Data*, 2006.
- [11] S. Mujilawati, "PRE-PROCESSING TEXT MINING PADA DATA TWITTER," *SENTIKA*, 2016.
- [12] "BAN-PT," Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2019. [Online]. Available: https://www.banpt.or.id/direktori/institusi/pencarian_institusi.php. [Accessed 1 September 2019].

- 
- [13] A. Sigit, "Krojja.com," Krjogja, 26 jului 2018. [Online]. Available: https://krjogja.com/web/news/read/72936/UAJY_Juara_Lima_Basketball_DIY_Jateng. [Accessed 13 agustus 2019].
- [14] V. A. Z. & L. L. B. A. PARASURAMAN, "Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assesment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria," *Journal of Reatailling*, vol. 70, no. 3, pp. 201-230, 1994.
- [15] F. M. S. & A. R. Eka Wahyu Hidayat, "ANALISIS SERVICE QUALITY UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TIK DI UNIVERSITAS SILIWANGI," *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 2017.
- [16] D. H. W. & A. SN, "Peringkasan Sentimen Esktraktif di Twitter Menggunakan Hybrid TF-IDF dan Cosine Similarity," *IJCCS*, vol. 10, no. 2, pp. 207-218, 2016.
- [17] T. M. & A. Hardie, *Corpus Linguistics: Method, Theory and Practice*, Cambridge, 2012.
- [18] A. R. Adriansyah, "PENYUSUNAN KORPUS BERITA TERBUKA BERBAHASA INDONESIA," *Jurnal Teknologi Terpadu*, vol. 1, no. 2, 2015.
- [19] W. B. C. & J. M. Trenkle, "N-Gram-Based Text Categorization," *In Proceedings of SDIR*, pp. 161-157, 1994.