

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang dilakukan terhadap aplikasi Zalora, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis data ulasan dari Google Play Store yang mencakup periode dari Desember 2022 hingga Oktober 2023, dengan total 1889 ulasan, ditemukan bahwa 1490 ulasan adalah positif dan 399 ulasan adalah negatif, menunjukkan mayoritas pengguna memberikan ulasan positif terhadap aplikasi Zalora. Berdasarkan visualisasi data dalam bentuk Word Cloud menunjukkan kata-kata yang paling sering muncul dalam seluruh ulasan. Dalam Word Cloud positif, kata-kata yang dominan meliputi ‘Zalora’, ‘belanja’, ‘barang’, ‘fashion’, dan ‘original’. Sedangkan dalam Word Cloud negatif, kata-kata yang dominan adalah ‘barang’, ‘kirim’, ‘bayar’, ‘pesan’, dan ‘beli’. Selain itu, dalam klasifikasi dan visualisasi sentimen terhadap berbagai aspek, ditemukan bahwa aspek barang dan layanan mendapat tanggapan dominan positif, sementara aspek pengiriman, pembayaran, dan fitur mendapat tanggapan dominan negatif.
2. Analisis performa klasifikasi Multinomial Naïve Bayes dari penggunaan data latih sebesar 70% dan data uji sebesar 30% menunjukkan hasil yang cukup baik. Hasil ini bisa dikatakan cukup baik karena dibuktikan dengan nilai dari accuracy sebesar 86%, precision sebesar 95%, recall sebesar 88%, dan F-1 Score sebesar 91%. Nilai dari metrik evaluasi ini mengindikasikan bahwa model dapat memprediksi sentimen ulasan pengguna dengan baik, khususnya dalam mengenali sentimen positif dan negatif secara tepat, serta mengurangi kesalahan dalam klasifikasi.
3. Berdasarkan perancangan sistem berupa *website* sederhana dan pengujian system menggunakan *black box testing*, dapat disimpulkan bahwa pengembangan sistem analisis sentimen sederhana untuk aplikasi Zalora telah berhasil dilakukan. *Website* tersebut berfungsi untuk menampilkan hasil data setelah preprocessing, hasil

klasifikasi model, dan visualisasi data terkait sentimen pengguna menggunakan *framework Streamlit* dalam bahasa pemrograman *Python*.

## 5.2. Saran

Dari analisis dan simpulan yang telah dibahas dalam penelitian ini, dapat disarankan beberapa langkah untuk pengembangan penelitian ke depan.

1. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menggunakan jumlah data yang lebih banyak, sehingga model dapat memprediksi varian ulasan yang lebih banyak.
2. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan metode preprocessing data yang lebih detail guna dapat diharapkan untuk meminimalisir hasil *false positive* dan *false negative*.
3. penelitian berikutnya diharapkan dapat memanfaatkan metode klasifikasi lainnya sehingga memungkinkan melakukan perbandingan hasilnya dengan metode Multinomial Naïve Bayes yang telah digunakan dalam penelitian ini.