

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, simpulan yang dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil membangun model klasifikasi sentimen dengan menggunakan algoritma Naïve Bayes dan metode TF-IDF untuk menganalisis sentimen ulasan pada aplikasi MyTelkomsel di *Google Play Store*.
2. Tingkat akurasi pada algoritma Naïve Bayes Classifier dalam menganalisis sentimen pada ulasan aplikasi MyTelkomsel ini berkisar antara 79% hingga 93%. Aspek *efficiency* dan *error* memiliki tingkat akurasi tertinggi menggunakan pembagian data latih dan data uji dengan perbandingan 70:30, yaitu nilai akurasi secara berturut-turut adalah 87% dan 93%. Sedangkan aspek *satisfaction* dan *learnability* memiliki tingkat akurasi tertinggi menggunakan pembagian data latih dan data uji dengan perbandingan 80:20 dengan nilai akurasi yang sama yaitu 81%.
3. Aplikasi MyTelkomsel memiliki kelebihan pada aspek *learnability*. Hal menunjukkan bahwa aplikasi MyTelkomsel ini berhasil membuat penggunaanya dengan mudah menggunakan dan mempelajarinya saat pertama kali digunakan dikarenakan antarmuka pada aplikasi yang sangat baik. Sedangkan kelemahan pada aplikasi ini terletak pada aspek *satisfaction*, *efficiency*, dan *error*. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna secara keseluruhan merasa kurang puas dengan aplikasi ini karena dinilai tidak efektif dan sering mengalami error saat dioperasikan

5.2 Saran

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat mengumpulkan data secara lebih komprehensif dengan menerapkan metode 5W+1H, sehingga informasi mengenai aspek *when* dan *who* dapat lebih digali lebih mendalam.
2. Pada penelitian selanjutnya dengan perbandingan aspek seperti ini, dapat mempertimbangkan skenario pembagian data uji dan data latih lainnya seperti perbandingan data 90:10 dan menggunakan metode lain seperti *random oversampling*, ENN, dan *undersampling* untuk penanganan data yang tidak seimbang
3. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan aspek lainnya sehingga kelebihan dan kelemahan pada aplikasi dapat teridentifikasi lebih lengkap.