

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengujian dan juga analisa yang telah dilakukan sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa :

- a. Berdasarkan data ulasan yang didapat sejumlah 38 ribu ulasan yang berasal dari kolom ulasan *Google Play Store* menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi PLN Mobile sudah merasa puas dengan pelayanan yang disediakan oleh aplikasi PLN Mobile yang ditandai dengan besaran persentase sebesar 99.93% dibandingkan dengan persentase sentimen negatif yang sebanyak 0,07%
- b. Berdasarkan hasil visualisasi negatif yang sudah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa sektor yang perlu ditingkatkan oleh pihak PLN Mobile yang terlihat dari besarnya frekuensi kata pengaduan dan pelayanan muncul dalam *wordcloud*. Hal ini membuktikan bahwa dominasi keluhan yang dialami oleh pengguna dominan pada sisi pengaduan dan pelayanan
- c. Penggunaan model algoritma naive bayes untuk dijadikan model klasifikasi dengan pengkombinasian dengan TF-IDF menghasilkan nilai akurasi model yang cukup tinggi yang dapat terlihat dalam performance model dengan persentase 97%.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis memberikan beberapa saran untuk mendukung penelitian lebih lanjut dalam melakukan penelitian analisis sentimen ulasan pelanggan pada kolom ulasan *Google Play Store* sebagai berikut :

- a. Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan menggunakan alat/*tools scraping* data yang dapat melakukan *scraping* data dengan jumlah data set yang lebih besar yang diharapkan dapat mempermudah untuk mendapatkan jumlah dataset yang lebih besar secara efisien.
- b. Untuk penelitian lebih lanjut, lebih direkomendasikan untuk mencari kamus kata yang lebih lengkap yang diharapkan dengan adanya kamus kata yang lebih lengkap dapat memperbesar kebersihan data pada proses *stopword*

**Vincentius Ludwig Putra Widiyanto, 2024**

**ANALISIS SENTIMEN REVIEW KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP APLIKASI PLN MOBILE DALAM GOOGLE  
PLAYSTORE MENGGUNAKAN ALGORITMA NAIVE BAYES**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Sistem Informasi

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)] 43

sehingga *word cloud* yang dihasilkan akan lebih bersih dan memuat kata kata yang lebih memiliki makna.

- c. Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan untuk menambahkan beberapa algoritma tambahan sebagai metode klasifikasi sehingga dapat dijadikan sebagai perbandingan untuk mencapai metode dengan hasil terbaik.