

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian tugas akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Algoritma Naïve Bayes Classifier dan metode TF-IDF berhasil diimplementasikan untuk melakukan analisis sentimen ulasan tentang aplikasi *BCA mobile* di *Google Play Store*.
2. Tingkat akurasi penggunaan algoritma Naïve Bayes Classifier dalam analisis sentimen pada ulasan aplikasi *BCA mobile* di *Google Play Store* berkisar antara 82% hingga 96%. Akurasi tertinggi pada masing-masing aspek didapatkan dari skenario pengujian yang menggunakan perbandingan 90% : 10% pada pembagian data *training* dan data *testing*.
3. Aplikasi *BCA mobile* memiliki kelebihan pada aspek *efficiency* dan *satisfaction*. Artinya, aplikasi *BCA mobile* ini berhasil membuat kegiatan transaksi nasabah bank BCA menjadi lebih efisien, dan mereka merasa puas akan keseluruhan fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ini. Sedangkan kelemahan aplikasi *BCA mobile* terletak pada aspek *learnability* dan aspek *error*. Para pengguna aplikasi ini merasa bahwa tampilan aplikasi *BCA mobile* rumit dan sulit untuk dipelajari. Selain itu mereka juga merasa bahwa aplikasi ini masih sering *error* saat digunakan.

#### **5.2 Saran**

1. Setelah tahap *preprocessing* masih ditemukan beberapa kata yang tidak penting pada dataset, sehingga perlu dilakukan penambahan kata pada tahap *stopword removal* secara manual.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah dataset. Jumlah dataset yang makin banyak membuat model algoritma menjadi lebih akurat dalam melakukan prediksi.
3. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan aspek-aspek lain agar kelebihan dan kelemahan aplikasi dapat makin teridentifikasi.