

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Algoritma *Multinomial Naïve Bayes* dan *Complement Naïve Bayes* berhasil diimplementasikan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Traveloka di *Google Play Store*.
2. Penggunaan rasio data *train* dan *test* sebesar 70%:30% menghasilkan kinerja yang lebih baik daripada 80%:20%, baik menggunakan algoritma *Multinomial Naïve Bayes* maupun *Complement Naïve Bayes*. Namun, hasilnya tidak terlalu signifikan. Pada rasio data *train* dan *test* sebesar 70%:30%, *Complement Naïve Bayes* menghasilkan kinerja yang lebih baik dengan nilai *accuracy* 86,46% daripada *Multinomial Naïve Bayes* dengan nilai *accuracy* 84,75%. Dalam hal penggunaan parameter *norm*, *Complement Naïve Bayes* dengan *norm True* menghasilkan kinerja yang lebih baik dari pada *norm False* dengan nilai *accuracy* masing-masing sebesar 88,22% dan 86,46%.
3. Pada tahun 2018, terdapat 8.258 ulasan positif, dengan kata-kata yang sering muncul diantaranya adalah “bagus”, “traveloka”, “bantu”, “tiket”, dan “mudah”. Sedangkan, dari 2.932 ulasan negatif, ditemukan kata-kata yang sering muncul seperti “aplikasi”, “pesan”, “harga”, “bayar”, dan “kecewa”. Pada tahun 2019, terdapat 10.337 ulasan positif, dengan kata-kata yang sering muncul diantaranya adalah “bagus”, “bantu”, “mudah”, “mantap”, dan “aplikasi”. Sedangkan, dari 4.026 ulasan negatif, ditemukan kata-kata yang sering muncul seperti “tiket”, “bayar”, “kecewa”, “pesan”, dan “paylater”. Pada tahun 2020, terdapat 16.364 ulasan positif, dengan kata-kata yang sering muncul diantaranya adalah “bagus”, “bantu”, “mantap”, “tiket”, dan “layan”. Sedangkan, dari 5.034 ulasan negatif, ditemukan kata-kata yang sering muncul seperti “refund”, “cepat”, “aplikasi”, “kecewa”, dan “bayar”. Pada tahun 2021, terdapat 12.028 ulasan positif, dengan kata-

kata yang sering muncul diantaranya adalah “bagus”, “mantap”, “bantu”, “mudah”, dan “baik”. Sedangkan, dari 3.904 ulasan negatif, ditemukan kata-kata yang sering muncul seperti “aplikasi”, “refund”, “tiket”, “bayar”, dan “pesan”. Pada tahun 2022, terdapat 12.344 ulasan positif, dengan kata-kata yang sering muncul diantaranya adalah “bagus”, “bantu”, “mudah”, “baik”, dan “cepat”. Sedangkan, dari 4.675 ulasan negatif, ditemukan kata-kata yang sering muncul seperti “bayar”, “tiket”, “pakai”, “paylater”, dan “kecewa”.

## 5.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diambil untuk pengembangan penelitian ke depannya, berdasarkan temuan dari penelitian ini.

1. Menggunakan algoritma selain *Multinomial Naïve Bayes* dan *Complement Naïve Bayes*, atau bahkan dapat dikombinasikan dengan algoritma lainnya sehingga dapat dibandingkan nilai *accuracy* dengan algoritma lainnya.
2. Masih ditemukan kata-kata yang tidak penting atau tidak relevan untuk dianalisis, sehingga diperlukan penambahan daftar kata *stopword* selain menggunakan daftar *stopword* dari *library sastrawi*.