

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, klasifikasi dan prediksi terhadap ulasan aplikasi DANA pada Google Play Store yang berjumlah 1.500 data ulasan, dengan pembagian data 80:20 diperoleh bahwa 262 ulasan diprediksi benar, sedangkan 38 ulasan diprediksi salah. Untuk kategori “aktivasi dan verifikasi” dari 34 terdapat 28 yang benar, kategori “keamanan” dari 87 terdapat 79 yang benar, kategori “pelayanan” dari 23 terdapat 15 yang benar, kategori “performa aplikasi” dari 79 terdapat 71 yang benar, dan pada kategori “transaksi” dari 77 terdapat 69 yang benar. Untuk hasil evaluasi dari model menggunakan algoritma Multinomial Naïve Bayes menunjukkan tingkat akurasi 87%, presisi 87%, recall 84%, dan f1-score 85%. Dapat disimpulkan bahwa model mampu dalam mengklasifikasikan seluruh kategori. Pada hasil tersebut diketahui bahwa kategori Keamanan merupakan kategori dengan jumlah ulasan terbanyak, hal ini menunjukkan bahwa isu terkait perlindungan data, keamanan transaksi, dan keamanan akun menjadi perhatian utama bagi pengguna aplikasi DANA.

5.2 Saran

Adapun saran untuk penelitian berikutnya adalah pada tahap *preprocessing* gunakan teks berbahasa inggris agar hasil dari pembersihan datanya lebih akurat, dan juga disarankan untuk melakukan komparasi dengan berbagai algoritma lainnya, seperti K-Nearest Neighbour, Support Vector Machines, dan lainnya, agar memiliki hasil komparasi yang beragam.