

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Model klasifikasi ulasan *e-commerce* menggunakan algoritma Naïve Bayes berhasil mencapai akurasi sebesar 83%, dengan kinerja terbaik pada kategori pembayaran (F1-score: 0.91) dan promo (F1-score: 0.88). Sementara itu, kategori fitur aplikasi menjadi yang terendah (F1-score: 0.71). Nilai *macro average* dan *weighted average* F1-score yang sama-sama 0.83 menunjukkan bahwa model memiliki performa yang cukup merata dalam mengelompokkan ulasan ke dalam empat kategori.

Untuk mengevaluasi kemampuan prediksi model secara lebih spesifik, lima contoh ulasan diuji. Hasilnya, hanya dua ulasan berhasil diprediksi dengan benar, sementara tiga ulasan lainnya mengalami kesalahan klasifikasi. Kesalahan ini umumnya terjadi karena kemiripan konteks antar kategori, terutama antara fitur aplikasi, pelayanan, dan pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun model cukup andal secara keseluruhan, masih diperlukan penyempurnaan agar prediksi pada ulasan yang ambigu menjadi lebih akurat.

1.2 Saran

Untuk lebih mengoptimalkan hasil, bisa dipertimbangkan untuk memperkaya dataset pada kategori fitur aplikasi agar model dapat lebih banyak menangkap ulasan terkait kategori tersebut. Lakukan juga penyesuaian *hyperparameter* untuk semakin menyempurnakan performa model secara keseluruhan. Evaluasi model secara berkala dengan data terbaru agar tetap relevan, dan fokus untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil baik pada kategori pembayaran dan promo yang sudah sangat memuaskan.