

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis sentimen pada lima aplikasi bank digital di *Google Play Store* dengan algoritma *Naive Bayes* menunjukkan bahwa model ini mampu mengklasifikasikan ulasan pengguna dengan cukup baik. Seabank mendapatkan 945 ulasan positif dan 55 ulasan negatif, hasil evaluasi model *accuracy* sebesar 94%, *precision* 93%, *recall* 100%, dan *F1-score* 97%. Krom Bank memperoleh 906 ulasan positif dan 94 ulasan negatif, hasil evaluasi model *accuracy* 94%, *precision* 95%, *recall* 98%, dan *F1-score* 96%. Bank Jago mencatatkan 743 ulasan positif dan 257 ulasan negatif, hasil evaluasi model *accuracy* 91%, *precision* 93%, *recall* 95%, dan *F1-score* 94%. Bank Saqu memperoleh 693 ulasan positif dan 307 ulasan negatif, hasil evaluasi model *accuracy* 90%, *precision* 92%, *recall* 93%, dan *F1-score* 92%. Sementara itu, Blu by BCA mendapat 682 ulasan positif dan 318 ulasan negatif, dengan nilai *accuracy* 84%, *precision* 85%, *recall* 92%, dan *F1-score* 88%. Hasil penelitian dari lima aplikasi bank digital menunjukkan bahwa Seabank memiliki ulasan sentimen terbaik yaitu sebanyak 945 ulasan positif dan 55 ulasan negatif, hasil evaluasi model *accuracy* sebesar 94%, *precision* 93%, *recall* 100%, dan *F1-score* 97%. Hasil ini dapat dijadikan acuan bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan ulasan pengguna, khususnya dalam menangani aspek-aspek yang banyak mendapatkan sentimen negatif, serta sebagai preferensi bagi calon pengguna dalam memilih dan menggunakan aplikasi bank digital.

5.2 Saran

Disarankan kepada pengembang untuk lebih memperhatikan umpan balik pengguna pada aplikasi seperti Blu by BCA dan Bank Saqu yang memiliki proporsi ulasan negatif cukup tinggi. Evaluasi terhadap fitur layanan, kestabilan aplikasi, dan respons terhadap keluhan pengguna dapat menjadi fokus utama perbaikan. Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan algoritma lain seperti *Support Vector Machine (SVM)* atau metode *Deep Learning* untuk klasifikasi sentimen untuk memperoleh hasil yang lebih optimal dan memperkuat validitas model.