

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Penelitian ini dapat mengklasifikasikan ulasan pengguna aplikasi Kredivo berdasarkan aspek kepuasan menggunakan metode *Support Vector Machine* (SVM). Dari 1000 ulasan yang dikumpulkan dari *Google Play Store* dan melalui sejumlah proses seperti *text preprocessing*, *dictionary-based sentiment tagging* (InSet), dan ekstraksi fitur *TF-IDF*.
2. Hasilnya adalah sebagai berikut: Distribusi sentimen ulasan: *Positif*: 38,70%, *Negatif*: 26,90% Dan *Netral*: 34,40%.
3. Kata-kata sentimen positif: mantap, baik, cepat, mudah, transaksi. Kata-kata sentimen negatif: hapus, bayar, bulan, pinjam, buruk. Model SVM yang dibangun memiliki kemampuan mengkategorikan ulasan dengan akurasi 100%, yang menunjukkan kinerja luar biasa dalam identifikasi sentimen pengguna aplikasi.

5.2 Saran

1. Dalam hal ini, Kredivo harus berusaha terus mempertahankan dan meningkatkan fitur-fitur yang menjadi keunggulan utama menurut pengguna, seperti kemudahan akses, proses pendaftaran yang sederhana, dan bunga cicilan yang rendah.
2. Namun, perusahaan juga harus terus memantau dan melakukan analisis pada ulasan pengguna secara berkala agar dapat segera merespons keluhan maupun masukan yang muncul, terutama pada bagian yang mendapat sentimen negatif.