

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Algoritma *Naïve Bayes* mampu mengkategorikan ulasan pengguna aplikasi Wondr By BNI dengan akurasi sebesar 95%. Tingkat kesalahan hanya sebesar 5%, yang mengindikasikan bahwa metode ini sangat efektif dan dapat diandalkan untuk mengolah data teks tidak terstruktur dalam proses klasifikasi.
2. Evaluasi hasil dengan presisi, recall, dan f1-score menginformasi performa klasifikasi di setiap kategori yaitu: **Cepat** (Presisi 85%, Recall 99%, F1-Score 91%), **Biasa saja** (Presisi 99%, Recall 97%, F1-Score 98%), **Lambat** (Presisi 98%, Recall 93%, F1-Score 95%), dan **Tidak responsif** (Presisi 90%, Recall 97%, F1-Score 93%).
3. Adapun representasi data yang disajikan melalui confusion matrix, diagram batang, dan wordcloud juga membantu menjelaskan pola-pola dari ulasan pengguna.

5.2 Saran

Penelitian ini memanfaatkan 1.500 data ulasan yang diperoleh dari platform *Kaggle*, untuk meningkatkan tingkat akurasi dan kemampuan generalisasi model, disarankan agar penelitian mendatang menggunakan dataset yang lebih besar dan bervariasi, serta berasal dari berbagai sumber seperti *Google Play Store* atau *App Store* guna merepresentasikan pendapat pengguna secara lebih menyeluruh. Serta untuk melihat efektivitas algoritma *Naïve Bayes* secara lebih objektif, penelitian selanjutnya disarankan membandingkan performanya dengan algoritma klasifikasi lain seperti *Support Vector Machine (SVM)*, *Decision Tree*, atau *Random Forest*. Dengan begitu, dapat diketahui metode mana yang paling sesuai untuk klasifikasi ulasan aplikasi.