

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Analisis sentimen pada ulasan aplikasi DANA di *Google Play Store* dengan melakukan perbandingan algoritma *Support Vector Machine* dengan *Naïve Bayes* yang dilakukan dengan metode *Knowledge Discovery in Database*. Tahapan pada metode ini menggunakan KDD yang dimulai dengan melakukan *data selection* yaitu dengan cara *scrapping* data yang ada di *Google Play Store* setelah dilakukannya *scrapping* data maka akan ada pelabelan data menjadi data ulasan positif dan negatif. Setelah melakukan pelabelan data maka dilakukan proses *preprocessing* untuk menghilangkan *noise* pada data yang akan masuk kedalam tahapan *transformation* menggunakan TF-IDF. Proses selanjutnya yaitu dilakukannya pembagian data menjadi 90% data training dan 10% data testing. Setelah itu dilakukan klasifikasi dengan menggunakan algoritma *Support Vector Machine*.
2. Evaluasi dengan menggunakan confusion matrix untuk mendapatkan hasil metrik evaluasi seperti *accuracy*, *precision*, *recall*, dan *f-measure*, dari performa algoritma *Support Vector Machine* menghasilkan *accuracy* 89%, *recall* 89%, *precisions* 91%, dan *f-measure* 90%.

## 5.2 Saran

Beberapa saran untuk dilakukan pada penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Aspek Manajerial
  - a. Meningkatkan batas jumlah transfer disetiap bulannya untuk transaksi transfer antar Bank.
2. Aspek Program
  - a. Meningkatkan layanan *live chat* jika pengguna mengalami kendala saat melakukan transaksi.
  - b. Melakukan perbaikan aplikasi atau *maintenance* secara berkala supaya pengguna tidak mengalami kendala saat mengunnakan.
3. Aspek Penelitian Selanjutnya
  - a. Membuat data dibagi menjadi 3 ulasan seperti ulasan positif, negatif, dan netral.
  - b. Untuk pengambilan data dapat diperluas dari media sosial.
  - c. Melakukan perbandingan *antara Kernel Liniear, RBF, Sigmoid, dan Polynomial* pada algoritma *Support Vector Machine*.
  - d. Untuk mendapatkan hasil performa model terbaik dari algoritma yang digunakan dengan dilakukan variasi skenario.