

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari data ulasan aplikasi BCA Mobile pada *google play store* mendapat sebanyak 20.000 data terdapat data positif sebanyak 8784 dan untuk data negatif sebanyak 9863 untuk digunakan analisis sentimen menggunakan 2 algoritma *support vector machine* dan algoritma *naive bayes* untuk dibandingkan hasil mana yang terbaik untuk melakukan analisis sentimen.
2. Setelah melakukan *confusion matrix* untuk model *Support vector machine* mendapatkan hasil *accuracy* 88%, *Recall* 86%, *Precision* 89%, *F-measure* 89% sedangkan untuk model *Naive bayes* mendapat hasil *accuracy* 63%, *Recall* 93%, *Precision* 56%, *F-measure* 70%.
3. Dapat disimpulkan bahwa model *Support vector machine* memiliki *accuracy* yang lebih baik dengan *accuracy* sebesar 88% sedangkan model *naive bayes* dengan jumlah data yang sama hanya memiliki *accuracy* sebesar 63%.

5.2 Saran

Beberapa saran untuk dilakukan pada penelitian selanjutnya adalah:

1. Aspek Manajerial

Pihak manajerial diharapkan bisa meningkatkan pelayanan terhadap ke semua nasabah BCA prioritas maupun nasabah BCA yang bukan prioritas.

2. Aspek Program

Pengembang bisa meningkatkan peforma aplikasi serta mengatasi permasalahan *face id* yang tidak terdeteksi oleh para pengguna dan meningkatkan tampilan untuk bisa lebih banyak dipahami oleh pengguna dari aplikasi BCA Mobile yang berasal dari ulasan negatif.

3. Aspek Penelitian Selanjutnya

- a. Dalam penelitian ini hanya mengkalsifikasikan 2 label yaitu label positif dan label negatif, untuk penelitian selanjut nya bisa ditambah menjadi label positif, label netral dan label negatif.
- b. Dalam penelitian ini hanya menggunakan ulasan yang berbahasa indonesia, untuk penelitian lebih lanjut bisa menambah data ulasan dengan bahasa asing.

