



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis *Sentimen* ulasan pengguna aplikasi DOLA menggunakan algoritma *Naive Bayes*, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil menganalisis dan mengklasifikasikan ulasan pengguna aplikasi DOLA pada Google Play Store ke dalam tiga kategori sentimen, yaitu positif, negatif, dan netral. Hasil analisis menunjukkan bahwa sentimen positif mendominasi dibandingkan sentimen negatif dan netral, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna memberikan tanggapan yang baik terhadap aplikasi DOLA. Proses klasifikasi dilakukan melalui tahapan preprocessing, pembobotan TF-IDF, oversampling, dan penerapan algoritma Naive Bayes.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa model Naive Bayes memberikan performa yang baik dengan nilai accuracy sebesar 82,37%, precision sebesar 0,83, recall sebesar 0,82, dan F1-score sebesar 0,82. Selain itu, hasil Confusion Matrix menunjukkan bahwa sebagian besar data ulasan berhasil diklasifikasikan dengan benar pada masing-masing kategori sentimen.
3. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, algoritma Naive Bayes terbukti efektif dalam menganalisis sentimen pengguna aplikasi DOLA berdasarkan ulasan di Google Play Store. Dengan demikian, seluruh tujuan penelitian telah tercapai, yaitu mengetahui kecenderungan sentimen pengguna, mengklasifikasikan ulasan menggunakan Naive Bayes, serta mengevaluasi kinerja model. Hasil

penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan dan fitur aplikasi DOLA.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah data ulasan yang lebih banyak serta periode pengambilan data yang lebih panjang agar hasil analisis sentimen lebih representatif. Selain itu, penelitian juga dapat diterapkan pada objek atau aplikasi lain sehingga hasil yang diperoleh dapat dibandingkan dan memiliki cakupan yang lebih luas. Peneliti selanjutnya disarankan membandingkan algoritma Naive Bayes dengan algoritma klasifikasi lain, seperti Support Vector Machine (SVM), K-Nearest Neighbor (KNN), Random Forest, maupun metode Deep Learning, untuk mengetahui metode yang memberikan performa terbaik. Tahapan preprocessing, terutama pada proses stemming, stopwords removal, normalisasi kata, dan pembersihan teks, juga perlu dioptimalkan agar kualitas data dan hasil klasifikasi semakin baik. Selain menggunakan tiga kategori sentimen (positif, negatif, dan netral), penelitian berikutnya dapat mengembangkan klasifikasi sentimen yang lebih rinci atau menggunakan pendekatan berbasis aspek (aspect-based sentiment analysis) untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam. Evaluasi model juga dapat diperluas dengan menggunakan metode validasi dan metrik evaluasi lainnya agar hasil pengujian lebih komprehensif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pengembang aplikasi DOLA sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki fitur yang masih memperoleh respons negatif, serta mempertahankan dan mengembangkan fitur yang telah mendapatkan respons positif dari pengguna.

