

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sentimen ulasan aplikasi Livin'by Mandiri di Google Play Store dapat ditarik kesimpulan:

1. Dari hasil klasifikasi sentimen ulasan aplikasi Livin'by Mandiri di Google Play Store dengan 3000 data ulasan, menunjukkan bahwa ulasan dengan sentimen positif sebanyak 17,9%, sementara ulasan dengan sentimen negatif sebanyak 82,1%. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa sentimen pengguna aplikasi livin by mandiri cenderung negatif yang artinya pengguna merasa kurang puas terhadap layanan atau pengalaman menggunakan aplikasi Livin'by Mandiri.
2. Hasil klasifikasi menggunakan metode Naive Bayes pada ulasan pengguna aplikasi Livin'by Mandiri di Google Play Store menunjukkan bahwa dari empat pengujian data yang dilakukan, algoritma Multinomial Naive Bayes lebih baik dalam pembagian data dengan rasio 90:10 dibandingkan 80:20, 70:30, dan 60:40. Dengan nilai *accuracy* 82%, presisi untuk kelas positif 53%, presisi untuk kelas negatif 91%, recall untuk kelas positif 62%, recall untuk kelas negatif 87% dan f1-score untuk kelas positif 57%, f1-score untuk kelas negatif 89%. Dari hasil ini menunjukkan bahwa algoritma Naive Bayes dapat dengan baik mengklasifikasi sentimen negatif.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis sentimen ulasan aplikasi Livin'by Mandiri yang telah dilakukan, saran untuk penelitian selanjutnya yaitu melakukan pengembangan lebih lanjut menggunakan metode algoritma klasifikasi yang berbeda untuk dapat membandingkan performa klasifikasi sentimen untuk mencari algoritma klasifikasi terbaik.