

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai analisis sentimen ulasan aplikasi Shopee di *Google Play Store* menggunakan kombinasi algoritma *Naive Bayes* dan *BERT*, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kombinasi algoritma *Naive Bayes* dan *BERT* terbukti menghasilkan akurasi yang tinggi dalam analisis sentimen ulasan aplikasi Shopee di *Google Play Store*, mencapai hingga 90%. Pendekatan ini memanfaatkan kemampuan *BERT* dalam memahami konteks bahasa secara mendalam serta kekuatan *Naive Bayes* dalam klasifikasi probabilistik, menjadikannya efektif dalam mengelompokkan sentimen menjadi positif, negatif, atau netral.
2. Metode ini menunjukkan peningkatan akurasi dibandingkan penggunaan *Naive Bayes* secara terpisah, yang hanya mencapai 85%. Kombinasi keduanya memberikan hasil klasifikasi yang lebih presisi dan andal, terutama dalam menangani ulasan pengguna dengan variasi bahasa yang kompleks, sehingga menghasilkan performa yang lebih unggul dibandingkan metode lainnya.

### 5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan keterbatasan penelitian ini, disarankan agar penelitian mendatang mempertimbangkan penggunaan algoritma lain seperti *Support Vector Machine (SVM)* atau *Random Forest* untuk membandingkan hasil dan mengidentifikasi algoritma yang optimal. Pengumpulan data juga dapat diperluas ke platform lain, seperti *App Store* atau media sosial, untuk mendapatkan persepsi pengguna yang lebih luas dan beragam. Mengatasi ketidakseimbangan data melalui metode *balancing* seperti *oversampling* atau *undersampling* dapat meningkatkan keakuratan model, terutama dalam klasifikasi sentimen minoritas. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh tim pengembang aplikasi Shopee untuk memahami dan memperbaiki aspek-aspek layanan yang

sering dikeluhkan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

