

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menghasilkan perbandingan algoritma antara *KNN, Naïve Bayes, dan SVM* dari ketiga perbandingan yang sudah dilakukan terhadap empat *e-commerce* di Indonesia didapatkan hasil algoritma yang paling tertinggi dan memiliki performa yang baik dengan hasil yang selalu tinggi yaitu algoritma naïve bayes dengan hasil 93% dan 91%

Berdasarkan hasil penelitian yang kedua menghasilkan suatu kesimpulan bahwa pelanggan memiliki sentimen yang beragam terkait dengan produk, layanan, atau merek dari masing-masing *e-commerce*. Shopee, misalnya, memiliki jumlah ulasan positif yang signifikan, menunjukkan bahwa pelanggan cenderung puas dengan produk, layanan, atau merek yang ditawarkan oleh Shopee. Ini bisa menunjukkan bahwa Shopee berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan mereka dalam beberapa hal.

5.2 Saran

Perbandingan analisis sentimen ulasan *e-commerce* pada google play store ini tentu memiliki banyak kelemahan, yang ingin melanjutkan penelitian berupa ulasan google play store terutama ulasan *e-commerce* disarankan untuk evaluasi lebih lanjut terhadap labelling dan *wordcloud* agar akurasi di sentimen analisis dapat lebih baik lagi. Bagi penelitian selanjutnya melakukan metode analisis yang berbeda agar hasil sentiment yang didapatkan lebih baik lagi. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan eksplorasi algoritma yang berbeda agar dapat memberikan hasil perspektif berbeda yang mungkin menghasilkan performa, akurasi, recall yang lebih baik lagi.