

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Penelitian ini berhasil mengimplementasikan model SVM dan NMF untuk melakukan analisis sentimen dan pemodelan topik.
 - a. Model SVM memiliki nilai akurasi sebesar 95% dengan jumlah umpan balik negatif sebanyak 2374 data, dan umpan balik positif berjumlah 1868 data.
 - b. Model NMF berhasil mengelompokkan umpan balik pengguna ke dalam beberapa topik utama, dengan *coherence score* pada kategori data negatif sebesar 0,58 dengan jumlah 7 topik dan pada kategori data positif sebesar 0,48 dengan jumlah 4 topik.
2. Hasil sentimen menunjukkan bahwa umpan balik negatif lebih mendominasi, yang mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna memiliki pengalaman kurang memuaskan terhadap aplikasi Bima Mobile. Hasil pemodelan topik dengan NMF mencakup kategori positif dan negatif.
 - a. Pada kategori positif menunjukkan bahwa aplikasi Bima *Mobile* telah berhasil membangun kepercayaan dan kepuasan di beberapa kalangan penggunanya, baik dari sisi kemudahan, kebermanfaatan aplikasi, maupun peningkatan berkelanjutan. Hal tersebut mengindikasikan aplikasi layak untuk terus ditingkatkan serta dipromosikan sebagai solusi perbankan digital yang handal dan terpercaya dengan tetap mengutamakan kemudahan pengguna.
 - b. Pada kategori negatif pengguna mengeluhkan terkait kesulitan akses, gangguan teknis dan error saat penggunaan, masalah registrasi dan verifikasi nomor, penambahan fitur, munculnya *bug*

setelah *update*, kendala *login*, dan performa aplikasi yang lambat. Penambahan fitur menjadi hal utama yang sering dikeluhkan pengguna. Fokus perbaikan pada aspek teknis dan peningkatan fitur yang sesuai kebutuhan pengguna sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna Bima *Mobile*.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Melakukan *labelling* secara otomatis pada data teks dengan memanfaatkan *library* maupun *tools* lainnya untuk meningkatkan efisiensi terutama jika data dalam jumlah yang besar.
2. Menggunakan data umpan balik yang difokuskan pada rentang waktu tertentu setelah pembaruan versi aplikasi, sehingga dapat digunakan untuk memantau secara lebih akurat dampak *update* terhadap pengalaman pengguna serta mengidentifikasi masalah atau kebutuhan fitur baru berdasarkan respons pengguna pasca pembaruan.