

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

*Logistic Regression* merupakan model terbaik yang dapat digunakan untuk analisis sentimen, dengan tingkat akurasi mencapai 79%. Hasil analisis menunjukkan bahwa ulasan positif mendominasi dengan persentase 44,3%, diikuti oleh ulasan negatif sebesar 29,4% dan ulasan netral sebesar 26,3%. Meskipun ulasan positif mendominasi, banyak pengguna yang memberikan masukan konstruktif yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan aplikasi.

Analisis sentimen dapat dijadikan sebagai metode pengolahan data teks yang efektif untuk memberikan gambaran umum mengenai opini pengguna. Namun, dalam penelitian ini belum dapat memberikan gambaran spesifik mengenai masalah yang ada pada aplikasi. Adapun untuk pengembangan pada penelitian selanjutnya adalah melakukan pengecekan aplikasi dengan metode Software Quality Assurance (SQA), guna mendalami lebih lanjut permasalahan yang ada pada aplikasi Access by KAI. Rekomendasi untuk PT KAI dapat dilihat pada Lampiran