

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang implementasi metode *multinomial support vector machine* untuk analisa sentiment terhadap layanan Indihome pada *social media* twitter, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Mengenai tanggapan pelanggan atas pelayanan Indihome melalui media *social* Twitter, dapat disimpulkan bahwa total 1513 ulasan pada rentang tanggal 29 September 2022 – 27 Oktober 2022 diantaranya 537 pelanggan memberikan ulasan negatif, 520 pelanggan memberikan ulasan netral, dan 456 pelanggan memberikan ulasan positif.
- b. Penelitian ini menggunakan metode SVM dimana perbandingan data training dan testing sebesar 80% : 20% , dengan demikian ada 1210 data training dan 303 data testing. Untuk 303 data testing ini kemudian dibagi menjadi tiga sentiment yaitu negatif sebanyak 108 data, netral sebanyak 104 data, dan positif sebanyak 91 data. Selanjutnya untuk perhitungan *confusion matrix* menggunakan table 3x3. *Confusion matrix* mempunyai *performance metric* yakni *precision*, *recall*, dan *f1-score*. Untuk hasil *precision* akurasi negatif yaitu sebesar 83%, netral yaitu sebesar 76%, dan positif yaitu sebesar 83%. Untuk hasil *recall* akurasi negatif yaitu sebesar 89%, netral yaitu sebesar 73%, dan positif yaitu sebesar 79%. Untuk *f1-score* akurasi negatif yaitu sebesar 86%, netral yaitu sebesar 75%, dan positif yaitu sebesar 81%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dilakukan, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk para peneliti selanjutnya mampu menambahkan rentan waktu penelitian agar hasil dari metode SVM dapat jauh lebih baik.
2. Bagi peenliti selanjutnya diharapkan untuk menambah algoritma klasifikasi lain dikarenakan agar dapat mengetahui perbandingan kinerja algoritma yang telah digunakan dan dapat dibandingkan mana algoritma yang lebih efektif.

