

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis sentimen pada Twitter terhadap keluhan pengguna provider XL diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1 Dengan 714 data tweet pengguna keluhan pengguna provider XL, Metode Naive Bayes dapat digunakan menganalisis sentimen. Dari pengujian data uji sebanyak 143 data tweet menghasilkan akurasi 85,31% dengan tingkat kelayakan baik. Pada pengujian semua data menunjukkan akurasi mencapai 94% dengan tingkat kelayakan akurasi sangat baik.
- 2 Dari hasil 143 data uji mengandung tweet yang mengacu sebagai keluhan sebanyak 65 tweet. Sedangkan hasil pengujian pada seluruh data mengandung tweet yang mengacu sebagai keluhan pengguna provider XL sebanyak 345 tweet.
- 3 Dari 143 data uji menghasilkan sentimen 65 negatif, 11 netral, dan 67 positif. Sentimen positif memiliki presisi 89,85%, recall 92,53%, dan f1 score 91,02%. Sentimen negatif memiliki presisi 84,05%, recall 89,23%, dan f1- score 86,56%. Sentimen netral memiliki presisi 40%, recall 18,18% dan f1-scores 24,99%.
- 4 Pada pengujian semua data, hasil sentimen positif dan negatif meningkat sedangkan sentimen netral menurun. Dari informasi tersebut, terbilang bagus karena terdapat data yang tidak dapat dilabeli positif atau negatif oleh peneliti dapat diprediksi menjadi sentimen positif atau negatif dan dapat diartikan sebagai tweet keluhan atau tidak.

### **5.2 Saran**

Berikut saran-saran yang diberikan untuk pengembangan penelitian dengan model yang sama selanjutnya, seperti berikut:

- 1 Pengembangan model dengan mempertimbangkan teknik dan algoritma lain yang dapat meningkatkan akurasi dan kinerja klasifikasi sentimen.
- 2 Memperhatikan kualitas data yang dikumpulkan, termasuk kualitas label sentimen yang diberikan.
- 3 Melakukan analisis lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi performa model, seperti preprocessing teks yang tepat, penanganan kata-kata yang ambigu, atau pengaturan parameter model yang optimal.
- 4 Pengambilan data yang lebih banyak untuk meningkatkan kualitas klasifikasi sentiment.

