

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1. Kesimpulan

Penelitian sentimen pengguna twitter terhadap Biznet dan Telkom menggunakan Algoritma *Support Vector Machine* mendapatkan hasil persentase nilai positif sebesar 41,2% dan negatif sebesar 58,8% untuk Telkom dan persentase nilai positif sebesar 35,2% dan negatif sebesar 64,8% untuk Biznet. Dari presentase yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa Telkom lebih baik pelayanannya dibandingkan Biznet dikarenakan presentase positif Telkom lebih banyak dari Biznet. Untuk presentase positif dan negatif dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan opini yang diberikan masyarakat kepada Biznet maupun Telkom.

Untuk mengevaluasi model *Support Vector Machine* yang digunakan, peneliti menggunakan metode *K-10 Fold Cross Validation* dan *Confusion matrix* yang menghasilkan rata-rata nilai *accuracy*, *precision*, *recall*, dan *F1-score* sebesar 79,6%, 76,5%, 72,8%, dan 74,6% hasil dari Telkom, dan 83,2%, 78,8%, 71,6%, dan 75% hasil dari Biznet. Dengan demikian Algoritma *Support Vector Machine* dapat digunakan untuk analisis sentimen terhadap data *tweet* Telkom dan Biznet.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian, maka penulis ingin memberikan saran sebagai berikut :

1. Menggabungkan dengan metode lain sehingga mendapatkan akurasi yang lebih baik.

2. Menggunakan metode dan algoritma lain sehingga penelitian ini dapat digunakan sebagai pembandingan.
3. Diharapkan data pengujian didapatkan dari sumber yang terpercaya, dan memiliki label yang tepat dan baik.

