

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini dilakukan pengujian model menggunakan Algoritma *Support Vector Machine* dengan menggunakan data Twitter yang dikumpulkan secara *realtime* saat sistem dijalankan. Dari pengujian analisis sentimen terhadap Go-jek didapatkan hasil sentimen positif sebesar 61.053% dan sentimen negatif sebesar 38.947%.

Kemudian dilakukan evaluasi terhadap model *Support Vector Machine* yang sudah dibuat dengan menggunakan algoritma *K-10 Fold Cross Validation* didapatkan nilai akurasi sebesar 74%, *precision* sebesar 77%, *recall* sebesar 80% dan *F1-score* sebesar 79%. Dengan demikian disimpulkan bahwa algoritma *Support Vector Machine* cocok digunakan dalam hal pengklasifikasi sentimen pengguna Go-jek melalui sosial media yaitu Twitter.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis mengusulkan beberapa saran untuk pengembangan penelitian ini agar dapat ditingkatkan.

1. Lakukan pengambilan data diwaktu yang tepat, hal ini dikarenakan suatu data yang baik maka akan memiliki atau hasil pengujian yang baik pula.
2. Diharapkan data pengujian didapatkan dari sumber yang terpercaya, misalnya data pengujian yang telah disediakan secara online dan telah memiliki label secara baik.

3. Sentiment analysis untuk menghitung frekuensi kemunculan kata sebaiknya dilakukan pengecekan berkali-kali menggunakan kamus untuk pengecekan sinonim kata, dan pengecekan berdasarkan kemiripan makna.
4. Diharapkan menggunakan algoritma lain supaya hasil akan dapat dibandingkan untuk mendapatkan hasil yang terbaik.
5. Hasil penelitian sentiment analysis ini diharapkan menjadi acuan dan suatu kajian studi dengan tujuan menghasilkan suatu kebijakan baru untuk kinerja perusahaan khususnya Go-jek.

