

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari eksperimen membandingkan performa SVM dan RF dalam mengklasifikasi tweet aduan terhadap PT Garuda Indonesia, dapat disimpulkan bahwa SVM menunjukkan konsistensi dan performa yang lebih baik daripada RF dalam hal akurasi, precision, recall, dan F1-score baik dalam metode Split Validation maupun Cross Validation. Pada mengidentifikasi topik SVM dinilai lebih stabil dan dapat diandalkan sebagai model klasifikasi untuk analisis sentimen tweet aduan, ditunjukkan oleh akurasi tertinggi dan performa rata-rata yang lebih baik daripada RF.

1. Hasil Metode Klasifikasi menunjukkan bahwa *Support Vector Machine* memiliki kinerja yang sangat baik dengan *Accuracy* 82,34% dibandingkan dengan *Random Forest* yang memiliki 80,48%.
2. Oleh karena itu, SVM menjadi pilihan optimal dalam konteks ini untuk pengklasifikasian data analisis sentiment terhadap tweet aduan PT Garuda Indonesia.

5.2 Saran

Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian lanjutan diantaranya sebagai berikut :

1. Penggunaan dataset yang lebih banyak, tidak hanya bersumber pada twitter.
2. Perlu dilakukan penambahan kosa kata pada kamus singkatan dan bahasa tidak baku.
3. Lakukan optimisasi parameter lebih lanjut pada model SVM dan RF, termasuk pemilihan kernel dan jumlah pohon, untuk memastikan model bekerja pada kapasitas optimal.