

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa algoritma Support Vector Machine dapat melakukan analisis sentimen terhadap data yang diambil dari akun @indosatcare dengan akurasi sebesar 92%. Dari hasil analisis sentimen secara *realtime*, sistem mendapatkan hasil 69% untuk sentiment negatif dan 31% untuk sentiment positif sehingga dapat disimpulkan bahwa *sentiment* pengguna layanan Indosat Ooredoo cenderung negatif. Hasil *sentiment* ini nantinya dapat berubah seiring dengan komentar dan penilaian baru yang diberikan oleh pengguna.

Dari hasil evaluasi sistem yang dilakukan menggunakan metode *k-fold cross validation* dengan jumlah partisi data 10 didapatkan bahwa pada fold ke - 2 memiliki nilai accuracy yang paling tinggi yaitu 100% sedangkan pada fold 6 memiliki akurasi paling rendah yaitu 83%. Selain itu dari hasil analisis pengaruh jumlah rasio data training dan testing terhadap nilai akurasi yang dihasilkan dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin banyak data training tidak menjamin akurasi yang dihasilkan oleh sistem semakin meningkat, terbukti dengan rasio data 70%-30% dan 60%-40% memiliki akurasi paling tinggi dibanding rasio data lain.

## 5.2. Saran

Berdasarkan saran yang penulis berikan terkait penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada proses *preprocessing* pada sistem, library *nlk* pada *python* kurang baik untuk memproses teks dengan Bahasa Indonesia, sehingga dapat menggunakan alternative library lain seperti *python sastrawi*.
2. Pada proses *training* saat memilih dataset hindari penggunaan kalimat yang sama. Kalimat ini biasanya dihasilkan oleh *bot* yang digunakan untuk keperluan promosi.

