

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada bab sebelumnya. Maka, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Algoritma *naïve bayes* dan pembobotan TF-IDF terbukti dapat melakukan klasifikasi data *tweet* kategori kepuasan pelanggan Grab. Uji coba dilakukan menggunakan 100 dataset yang sebelumnya telah dilakukan *data cleansing* dan pelabelan.
2. Hasil dari pengujian yang dilakukan oleh peneliti terhadap klasifikasi kepuasan pelanggan Grab menggunakan *naïve bayes* di dapat hasil akurasi yang di dapatkan yaitu 0,600 atau 60%, dengan nilai dari *precision* sebesar 0,7, nilai *recall* sebesar 0,58 dan *f1-score* sebesar 0,64.
3. Data *testing* yang dilakukan menggunakan 20% sedangkan untuk data *training* 80%.

#### 5.2 Saran

1. Peneliti selanjutnya di harapkan agar mendapatkan hasil akurasi yang lebih baik dan menggunakan data *training* yang lebih banyak lagi.
2. Peneliti berharap di penelitian selanjutnya *tweet* yang di anggap *spam* dapat terdeteksi secara otomatis.
3. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan algoritma klasifikasi yang lain agar di dapatkan hasil yang lebih baik.