

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis sentimen terkait dengan layanan gofood dan grabfood ini didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pelabelan dari data gofood memperoleh sebanyak 75,6% dokumen *tweet* positif dan 24,4% dokumen *tweet* negatif dari total data gofood sebanyak 386 dokumen *tweet*. Sedangkan untuk data grabfood memperoleh sebanyak 78,6% dokumen *tweet* positif dan 21,4% dokumen *tweet* negatif dari total data grabfood sebanyak 336 dokumen *tweet*. Berdasarkan hasil tersebut sentimen positif lebih mendominasi di kedua layanan yang berarti bahwa baik layanan gofood maupun grabfood sama-sama memiliki pelayanan yang bagus di mata penggunanya berdasarkan data yang diperoleh pada penelitian ini yang bersumber dari media sosial *twitter*.
2. Dalam mengklasifikasikan data hasil analisis sentimen layanan gofood dan grabfood, performa awal dari model *support vector machine* (SVM) yang dibuat dengan data latih yang belum di *undersampling* memiliki akurasi sebesar 80,18%, *recall* sebesar 100%, dan *specificity* sebesar 14%. Sedangkan model SVM dengan data latih yang sudah diterapkan *undersampling* memiliki akurasi sebesar 79,26%, *recall* sebesar 86,23%, dan *specificity* sebesar 56%.
3. Metode *undersampling* terbukti dapat menangani masalah data *imbalance* dalam membuat model dikarenakan dapat meningkatkan akurasi kelas minoritas yang dalam penelitian ini adalah kelas negatif yang sebelumnya hanya 14% menjadi 56%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki beberapa saran untuk pengembangan penelitian ini agar lebih baik lagi kedepannya yaitu:

1. Pada penelitian berikutnya diharapkan pada saat praproses data bagian normalisasi bahasa ditambahkan lagi *list* kata-kata yang tidak baku pada kamus normalisasinya yang pada penelitian ini masih kurang lengkap, karena pada proses ini dinilai cukup penting agar pada proses pembobotan kata tidak ada kata yang memiliki 2 bobot yang berbeda padahal kata tersebut memiliki makna yang sama. Sebagai contoh seperti kata ‘pesan’ dan ‘pesen’ yang seharusnya hanya ada 1 kata dan 1 nilai bobot saja yaitu kata ‘pesan’.
2. Untuk penelitian berikutnya agar dapat menghasilkan performa model yang lebih baik, sebisa mungkin untuk merencanakan dengan matang urutan proses yang harus dilakukan terlebih dahulu dalam melakukan praproses data, karena pada penelitian ini data hasil praproses masih terdapat sedikit *noise* yang diakibatkan oleh kurang tepatnya urutan proses dalam praproses data.
3. Pada penelitian berikutnya, dapat menggunakan algoritma yang lain sebagai pembanding dari algoritma *support vector machine* (SVM) dalam mengklasifikasikan data hasil analisis sentimen dari sosial media *twitter* seperti algoritma *K-Nearest Neighbor* (K-NN).