

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian, mulai dari identifikasi masalah hingga evaluasi, penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berjudul “Analisis Sentimen Pelanggan Dalam Layanan Logistik Anteraja Dari Media Sosial X/Twitter Menggunakan Algoritma Support Vector Machine” dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Analisis sentimen dilakukan terhadap pelanggan anteraja pada media sosial X/Twitter dengan jumlah dataset awal yaitu 8307. Data dilakukan *preprocessing* agar data yang digunakan untuk analisis atau model *Support Vector Machine* berada dalam kondisi optimal yang dapat meningkatkan *accuracy* dan efisiensi dari model yang dibangun. Terdapat 6999 data setelah di *preprocessing*.
2. Analisis sentimen dilakukan dengan pembagian data latih dan data uji sebesar 70:30 yang menghasilkan data latih sebesar 4899 dan data uji sebesar 2100. Setelah data dibagi, datanya digunakan untuk memprediksi model dan dihasilkan rata-rata dari *precision*, *recall*, dan *F1-score* dengan nilai yang sama yaitu sebesar 84%.
3. Model yang dibuat dapat digunakan untuk Analisis Sentimen Pelanggan Anteraja berdasarkan 3 kelas (positif, negatif, dan netral) dengan *accuracy* sebesar 84%. Hal ini menunjukkan bahwa model ini cukup baik dalam memprediksi kelas-kelas dataset ini.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang bisa penulis berikan agar penelitian selanjutnya dapat berkembang menjadi lebih baik. Berikut adalah beberapa saran :

1. Dikembangkan menggunakan algoritma lainnya untuk mendapatkan hasil dari model yang lebih baik

2. Kelas negatif dan netral masih memiliki beberapa kesalahan dalam prediksi, khususnya di mana sampel negatif salah diprediksi sebagai positif dan sebaliknya. Peningkatan dapat difokuskan pada mengurangi kesalahan ini.