

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari ulasan pelanggan *IndiHome* pada sosial media yang sudah dibahas pada bab-bab sebelumnya, seperti analisis dan implementasi hingga pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal pada penelitian ini, yaitu :

1. Berdasarkan hasil klasifikasi *Support Vector Machine* dan *Naïve Bayes*. Model *Support Vector Machine* mendapatkan *accuracy* (96,0%) berdasarkan kalimat yang mengandung layanan internet *IndiHome*. Ketika melakukan proses *evaluasi*, dari 218 data uji (*test*), diketahui data yang diuji dengan benar mendapatkan nilai tinggi dengan jumlah 209, serta data uji dengan tingkat kesalahan rendah dengan nilai 9. Selain itu, algoritma *Support Vector Machine* menghasilkan jumlah sentimen positive sebesar 107, sedangkan jumlah sentimen negative sebesar 111.
2. Hasil klasifikasi *Naïve Bayes* mendapatkan *accuracy* (87.5%) berdasarkan kalimat yang mengandung layanan internet *IndiHome*. Ketika model *Naïve Bayes* melakukan proses evaluasi dari 218 data uji (*test*), diketahui data yang diuji dengan benar mendapatkan nilai dengan jumlah 190, sedangkan data uji dengan tingkat kesalahan dengan nilai 28, Selain itu, algoritma *Naïve Bayes* menghasilkan jumlah sentimen positive sebesar 88, sedangkan jumlah sentimen negative sebesar 130.
3. Berdasarkan nilai akurasi sentimen layanan internet *IndiHome* dapat diketahui bahwa model *Support Vector Machine kernel linear*

mendapatkan nilai yang lebih tinggi dibandingkan *Naïve Bayes*. Sehingga yang kita ambil adalah metode *Support Vector Machine kernel linear*. Hasil sentimen dari *SVM*, diketahui sentimen positif sebanyak 107 dan sentimen negatif berjumlah 111, yang artinya pengguna sosial media lebih banyak memberi ulasan bernada negatif terhadap layanan internet *IndiHome*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, berikut adalah saran yang dapat peneliti berikan :

1. Untuk pemangku kepentingan dan pihak maintenance *IndiHome*, disarankan untuk menilik hasil analisis dan implementasi yang sudah diteliti ini, dan juga berbagai macam keluhan-keluhan pengguna untuk menjadi bahan evaluasi dan dilakukan perbaikan di kemudian hari dan menjadi perusahaan yang di percaya masyarakat luas sebagai penyedia layanan internet terbaik, dengan demikian perusahaan dapat bertumbuh menjadi lebih baik lagi.
2. Untuk penelitian berikutnya, disarankan menggunakan *dataset* yang lebih banyak lagi seiring dengan bertambahnya keluhan pengguna yang ada, agar penelitian menjadi lebih optimal. Selain itu, dapat pula menggunakan kamus positif dan negatif yang terbaru agar data menjadi lebih relevan untuk diteliti. Demikian pula dapat menerapkan algoritma lain dengan topik yang sama sebagai pembanding untuk mengetahui hasil akurasi yang terbaik.