

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan analisis dari penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengujian kinerja layanan PT. Telkom Indonesia menggunakan algoritma Naive Bayes Classifier dan Support Vector Machine mendapatkan SVM presisi sentimen negatif 0.84 atau 84%, presisi sentimen positif 0.87 atau 87% dengan True Positive 32, False Positive 4, True Negative 26, False negative 6. NBC sentimen negatif 0.80 atau 80%, sentimen positif 0.82 atau 82%, dengan True positive 28, false positive 6, true negative 27, false negative 7.
2. Perbandingan kinerja hasil klasifikasi yang telah dilakukan untuk analisis kinerja pelayanan PT. Telkom Indonesia yakni metode SVM mendapatkan tingkat akurasi yang lebih tinggi dibandingkan metode NBC dengan hasil akhir nilai akurasi yakni 0.85 atau sebesar 85% sedangkan NBC mendapatkan hasil akhir nilai akurasi sebesar 0.80 atau sebesar 80%.

#### **5.2. Saran**

Terkait dengan hal yang sudah dilakukan baik di bab hasil dan analisis, begitu juga kesimpulan yang dapat disarankan dilakukan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Dataset sentimen yang digunakan harus dilakukan pembaharuan agar kinerja layanan PT. Telkom Indonesia yang didapatkan adalah kinerja layanan yang terbaru.
2. Menggunakan Natural language processing (NLP) yang sudah dilakukan pembaharuan agar ketika melakukan pelabelan data mendapatkan hasil yang

lebih maksimal dan dapat beradaptasi terhadap kata, bahasa, gaya baru dalam penulisan terhadap sentimen publik yang digunakan.

3. Menggunakan metode algoritma SVM dan NBC yang sudah dilakukan pembaharuan agar ketika melakukan proses terhadap dataset sentimen mendapatkan hasil akurasi yang optimal dan terbaik.
4. Menggunakan berbagai metode algoritma yang dapat melakukan analisis terhadap suatu sentimen, yang berbentuk kata selain SVM dan NBC.