

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengujian analisis sentimen menggunakan *software RapidMiner* dan implementasi algoritma SVM sebagai metode klasifikasi pada ulasan di aplikasi *My Pertamina* dapat dinyatakan berhasil dengan hasil analisis sentimen yang didapatkan untuk *prediction* sentimen negatif sebanyak 3.017 ulasan dan sentimen positif sebanyak 1.772 ulasan dari data *training* sentimen negatif sebanyak 3.414 ulasan dan sentimen positif sebanyak 1.375 ulasan. Kemudian didapatkan lebih banyak sentimen negatif, dengan jumlah kata terbanyak yang muncul seperti kata “*ribet*”, “*susah*”, dan lain-lain.
2. Hasil pengukuran performansi SVM didapatkan hasil untuk nilai *accuracy* sebanyak 87,87%, *recall* sebanyak 93,31%, *precision* sebanyak 72,40 %, dan *f-1 score* sebanyak 81,53%. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan evaluasi bagi pengembang aplikasi *My Pertamina* agar diharapkan dapat meningkatkan *rating* saat ini.

5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi peneliti selanjutnya, dapat menerapkan *algoritma* metode klasifikasi lain selain SVM dan juga dapat menggunakan *tools machine learning* lainnya kemudian dibandingkan untuk dapat menemukan metode dengan akurasi terbaik dan *tools machine learning* terbaik dalam melakukan analisis sentimen.
2. Saran untuk Aplikasi *My Pertamina*, dapat mengembangkan fitur baik dari segi *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) yang dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi *My Pertamina* karena dari hasil analisis sentimen yang didapatkan, masih banyak yang merasa susah dan ribet dalam penggunaan aplikasinya.