

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berikut merupakan kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan penelitian yang telah dilakukan :

1. Klasifikasi dari analisis sentimen memberikan hasil terdapat lebih banyak komentar negatif yang diberikan pada *Instagram E-Commerce*. Komentar negatif tersebut menandakan bahwa terdapat ketidakpuasan pada pengguna terhadap *E-Commerce*.
2. Berdasarkan hasil akurasi didapatkan bahwa akurasi dari algoritma *Support Vector Machine* lebih tinggi 2.18% dibandingkan dengan algoritma *Naïve Bayes*.
3. Urutan tertinggi untuk masing-masing *E-Commerce* dibagi menjadi 2 klasifikasi yaitu konten dan layanan. Berdasarkan periode Maret 2020 hingga Maret 2021 pada komentar mengenai konten dipegang oleh *Tokopedia* untuk kedua algoritma. Pada komentar mengenai layanan, hasil dari algoritma *SVM* dipegang oleh *Tokopedia* dan untuk algoritma *Naïve Bayes* dipegang oleh *Lazada*. Urutan tertinggi memberitahu *E-Commerce* terbaik untuk periode waktu tersebut berdasarkan hasil prediksi kedua algoritma.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan :

1. Menambahkan jumlah kata baku dan tidak baku pada proses normalisasi bahasa karena pada komentar di *Instagram* ditemukan banyak kata yang tidak baku agar mampu meningkatkan akurasi dari *model*.
2. Menambahkan jumlah *data* untuk penelitian selanjutnya agar dapat menghasilkan hasil yang lebih *valid*.