



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan klasifikasi data opini *followers* akun Instagram Traveloka, dan untuk mendapatkan kategori *post* yang terbaik pada akun Instagram Traveloka. Penelitian ini diawali dengan pengumpulan data yang berupa *comments* Instagram pada *post* yang terdapat pada akun Traveloka, kemudian data dipisah sesuai dengan kategori *post* yang sudah ditentukan, data juga melalui tahapan labeling yang dilakukan oleh tiga pihak, melalui tahapan *Preprocessing* juga untuk mempersiapkan data yang meliputi proses *Tokenization*, *Transform Case*, *Generate Bigram*, *Data Cleansing*, dan *Stopword Removal*. Kemudian pengolahan data dilakukan oleh dua algoritma, yaitu *Naïve Bayes Classifier* dan *Support Vector Machine*, untuk mendapatkan *Model Accuracy* yang nantinya dijadikan sebagai acuan untuk mendapatkan hasil/*result* yang jelas.

Kategori terbaik yang didapatkan oleh kedua algoritma memiliki hasil yang sama, yaitu *Social Posts*, dengan angka persentase data positif sebanyak 42,91% dengan algoritma *Naïve Bayes*, dan 16,5% dengan algoritma *SVM*. Untuk perhitungan akurasi, *Naïve Bayes Classifier* mendapatkan tingkatan nilai akurasi yang lebih tinggi di angka 81,59% dibandingkan *SVM* di angka 79,16%. Maka dari itu, untuk menentukan kategori yang membawa banyak interaksi positif dari *followers* akan didasarkan atas hasil dari pemrosesan algoritma *Naïve Bayes*. Meskipun begitu, kategori terbaik yang didapatkan oleh kedua algoritma memiliki hasil yang sama, yaitu *Social Posts*.

Dapat disimpulkan juga bahwa untuk data dari penelitian tipe seperti ini, lebih baik digunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier*, selain angka

akurasi yang lebih tinggi, namun juga dapat menentukan parameter yang diperlukan dalam proses pengklasifikasian.

5.2. Saran

Setelah menyelesaikan penelitian ini, berikut adalah saran yang dapat diberikan:

- a) Melakukan penelitian yang serupa namun dengan objek penelitian dua perusahaan yang berbeda jenis (Contoh: Perusahaan Online Travel Agent vs. Perusahaan Ecommerce)
- b) Mencoba sumber data lain yang jarang digunakan sebagai objek penelitian namun masih tergolong populer. (Contoh: *Review App Store/Play Store, Google Reviews, dsb.*)

