

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan dari penelitian “Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Pada Aplikasi Bank Digital Line Bank Dengan Menggunakan Metode *Support Vector Machine* dan *Random Forest*” yaitu :

1. Dari beberapa hasil pengujian dengan menggunakan skenario Split Data yang dilakukan, bisa disimpulkan bahwa akurasi yang dihasilkan oleh *Support Vector Machine* lebih baik daripada *Random Forest* dengan split data yang digunakan yaitu sebesar 90:10. Akurasi yang dihasilkan dari *Support Vector Machine* yaitu sebesar 89,61%, sedangkan *Random Forest* yaitu sebesar 85,79%
2. Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, bahwa *Support Vector Machine* unggul dalam nilai *Precision*, *Recall*, dan *F1-Score* dibandingkan dengan *Random Forest*. Untuk nilai *Precision SVM* 90% dan *Random Forest* 86%, Untuk nilai *Recall SVM* 90% dan *Random Forest* 85%, Untuk nilai *F1-Score SVM* 89% dan *Random Forest* 89%,
3. Dari hasil penelitian data yang telah dilakukan, diketahui bahwa arah sentimen yang dihasilkan dalam penelitian ini cenderung bernilai negatif dengan nilai, negatif 634, positif 257 dan netral 109.

Saran

1. Kesulitan yang terjadi yaitu disaat nilai *akurasi*, *precision*, *recall*, dan *f1 score* yang selalu berubah-ubah setelah proses *random sampling*. Model yang akan digunakan harus dilihat apakah model tersebut memiliki tingkat variabilitas yang tinggi, karna model sensitif terhadap perubahan kecil dalam data training.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode yang lebih baik dalam menangani kata-kata polisemi, yaitu kata yang memiliki banyak makna, sehingga sentimen yang dihasilkan lebih akurat dan mencerminkan konteks kalimat secara keseluruhan