BAB 5
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Analisis Sentimen Kepuasan Pelanggan Perusahaan Telekomunikasi Seluler Telkomsel di Twitter telah berhasil dibangun menggunakan *framework* Flask dengan bahasa pemrograman Python.
2. Penelitian ini berhasil membuat model Analisis sentimen menggunakan metode Naive Bayes Classification dengan mengklasifikasikan dan memprediksi data *tweet* yang bersifat positif, netral dan negatif.
3. Analisis Sentimen Kepuasan Pelanggan Perusahaan Telekomunikasi Seluler Telkomsel di Twitter berhasil melakukan pengujian dengan akurasi 81,7% untuk data *training* dan 84% untuk klasifikasi Naive Bayes Classification.
4. Berdasarkan hasil klasifikasi dan perhitungan pada model dan data *tweet* memberikan hasil bahwa Telkomsel memiliki sentimen negatif dikarenakan layanan internet yang tidak stabil.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

5.2 SARAN

Adapun saran yang dapat dilakukan untuk Analisis Sentimen Kepuasan Pelanggan Perusahaan Telekomunikasi Seluler Telkomsel Di Twitter adalah sebagai berikut:

1. Proses pemanggilan file sebaiknya dibuat secara otomatis untuk memudahkan dalam proses analisis sentimen.
2. Menambahkan fitur grafik untuk menampilkan informasi hasil analisis sentimen berdasarkan bulan.