

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini dimana dari proses klasifikasi sentimen terhadap kepuasan pelanggan starbucks diperoleh kategori netral, dapat dilihat dari ulasan menggunakan kata kunci “starbuck OR starbucks OR #starbucks” didapatkan hasil yakni komentar positif sebanyak 476 tweet dengan jumlah pesentase sebesar 19,2%, komentar netral sebanyak 1743 tweet dengan jumlah pesentase sebesar 70,3 % dan komentar negatif sebanyak 258 tweet dengan jumlah pesentase sebesar 10,4%, sehingga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan perhitungan polarity tersebut ulasan komentar terhadap stabuck memiliki kategori puas.

Hasil dari klasifikasi kategori diatas yakni diperoleh klasifikasi Harga, sehingga perusahaan starbucks dapat meningkatkan kualitas dimana klasifikasi kategori harga sebagai acuan untuk mempertahankan kepuasan pada setiap pelanggan starbucks.

Pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja algoritma Decision Tree lebih baik dari pada algoritma Naive Bayes, dapat dilihat dari penjelasan berikut. Algoritma Decision Tree pada hasil akurasi nilai sebesar 83%. Sedangkan algoritma Naive Bayes pada hasil akurasi nilai sebesar 74%.

1.2 Saran

Peneliti berharap untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya agar menambahkan lebih banyak lagi terkait dataset yang akan dilakukan pengujian supaya mendapatkan nilai akurasi lebih baik lagi dan tampilan website implementasi algoritma *Decision Tree* dan *Naive Bayes* masih sangat sederhana, serta menggunakan algoritma lainnya untuk mengoptimalkan penggunaan metode klasifikasi sebagai algoritma pembanding terhadap Decision Tree dan Naive Bayes untuk klasifikasi sentimen pelanggan starbucks pada twitter.