

Khoirunnisa Alfadistya, 2019. **Analisis Sentimen Terhadap Ulasan Pengguna Jasa Transportasi *Online* Pada Media Sosial *Twitter* Menggunakan *Text Mining* Metode *Support Vector Machine***. Skripsi ini dibimbing oleh Dr. Nur Chamidah, M.Si, dan Drs. H. Sediono, M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

ABSTRAK

Bisnis transportasi *online* berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Seiring dengan perkembangan teknologi internet, konsumen dapat dengan mudah mengekspresikan ulasan, pengaduan, kepuasan, dan lainnya dengan mudah melalui media sosial. Salah satu media sosial yang masih berkembang pesat yaitu *Twitter*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik *tweets* ulasan serta menentukan klasifikasi sentimen terhadap ulasan pengguna Go-Jek dan Grab menggunakan teknik *text mining* metode *Support Vector Machine*. Variabel penelitian berupa data teks yang diperoleh melalui *tweets* ulasan pengguna Go-Jek dan Grab yang didapat melalui API *Twitter*. Jumlah data *tweets* ulasan pengguna Go-Jek sebanyak 600 dokumen, sedangkan ulasan pengguna Grab sebanyak 470 dokumen. Data tersebut dibagi menjadi 80% data *training* dan 20% data *testing*. Hasil klasifikasi yang diperoleh berdasarkan ulasan pengguna Go-Jek pada data *training* sebesar 97,92%, sedangkan pada data *testing* sebesar 80%. Pada ulasan pengguna Grab, hasil klasifikasi data *training* diperoleh nilai sebesar 98,14% sedangkan pada data *testing* diperoleh nilai sebesar 86,17%. Berdasarkan hasil klasifikasi dengan metode *Support Vector Machine* yang telah diterapkan, dapat disimpulkan bahwa metode ini menghasilkan ketepatan klasifikasi yang cukup tinggi untuk pengklasifikasian sentimen ulasan pengguna Go-Jek dan Grab. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemilik *start-up* khususnya Go-Jek dan Grab untuk mempermudah evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.

Kata Kunci : Analisis Sentimen, Transportasi *Online*, *Support Vector Machine*

Khoirunnisa Alfadistya, 2019. **Sentiment Analysis of Online Transportation Service User Reviews on Twitter Social Media Using Text Mining with Support Vector Machine Method.** This final project is guided by Dr. Nur Chamidah, M.Si, and Drs. H. Sediono, M.Si, S-1 Study Program of Statistics, Department of Mathematics, Faculty of Science and Technology, Airlangga University, Surabaya

ABSTRACT

Online transportation business is closely related to customer satisfaction. Along with the development of internet technology, consumers can easily invite reviews, complaints, satisfaction, and more easily through social media. One of the developing social media is Twitter. Review this study to analyze the characteristics of tweets. The review also determines the sentiment classification of Go-Jek and Grab user reviews using the text mining method Support Vector Machine. The research variable consisted of text data obtained through tweets of Go-Jek and Grab user reviews obtained through the Twitter API. The number of Go-Jek user tweets is 600 documents, while Grab user reviews are 470 documents. The data is divided into 80% training data and 20% testing data. The classification results obtained based on Go-Jek user reviews on data training amounted to 97.92%, while the data testing was 80%. In Grab user reviews, the results of the classification of training data obtained a value of 98.14% while the data obtained a value of 86.17%. Based on the classification results with the Vector Support Machine method that has been applied, it can be concluded that this method produces a fairly high classification accuracy for classifying the sentiments of Go-Jek and Grab user reviews. The results of this study can be a reference for start-up owners specifically for Go-Jek and Grab for easy evaluation and improvement in service quality.

Keywords : Sentiment Analysis, Online Transportation, Support Vector Machine