

ABSTRAK

Kualitas jasa pelayanan dari sebuah perusahaan di bidang *e-commerce* sering menuai opini dari masyarakat umum di media sosial Twitter. Dari sebuah *tweet* pada media sosial Twitter dapat dilakukan penelitian untuk mengetahui sentimen terhadap ulasan pengguna aplikasi Lazada. Data *tweet* yang akan diolah sebanyak 3.000 data dengan kata kunci “lazada”. *Dataset* tersebut akan diberi label bernilai positif atau negatif. Data akan diolah melalui tahap *preporcessing*, penghitungan bobot *TF-IDF*, dan klasifikasi dengan menggunakan metode *Support Vector Machine* yang menerapkan 4 fungsi kernel yaitu Linear, RBF, Sigmoid, dan Polynomial. Dari penerapan analisis sentimen menggunakan 4 fungsi kernel dapat menghasilkan nilai akurasi yang berbeda. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu menemukan fungsi kernel terbaik yang dapat melakukan analisis sentimen terhadap *Tweet* dengan kata kunci “Lazada”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi kernel RBF mempunyai nilai akurasi lebih tinggi dalam melakukan analisis sentimen dengan nilai 72,12%.

Kata Kunci : *Tweet*, *E-commerce* Lazada, Analisis Sentimen, *Support Vector Machine*, Kernel, Linear, RBF, Sigmoid, Polynomial

ABSTRACT

The service quality of a company in the e-commerce sector often reaps opinions from the people on Twitter. From a tweet on Twitter, research can be done to find out the sentiment towards Lazada application user reviews. The tweet data that will be processed is 3,000 data with the keyword is "lazada". The dataset will be labeled with a positive or negative value. The data will be processed through the preprocessing stage, calculating TF-IDF weights, and classification using the Support Vector Machine method that applies 4 kernel functions that is Linear, RBF, Sigmoid, and Polynomial. The application of sentiment analysis using 4 kernel functions can produce different accuracy values. The goal of this research is to find the best kernel function that can perform sentiment analysis on Tweets with the keyword "Lazada". The results of this study indicate that the RBF kernel function has a higher accuracy value in conducting sentiment analysis which can get a 72,12% accuracy result.

Keywords : Tweet, E-commerce Lazada, Sentiment Analysis, Support Vector Machine, Kernel, Linear, RBF, Sigmoid, Polynomial

