

ABSTRAKSI

Dalam layanan *customer care* selama ini untuk mengukur kinerja *customer care* hanya menggunakan survei dimana tingkat partisipasi *customer* untuk mengisi survei rendah. Sehingga tidak dapat mengetahui sentimen *customer* dengan real di media sosial *Twitter*. Sentimen menjadi sangat penting karena merupakan salah satu indikator kesuksesan suatu layanan *customer care*. Celah ini lah yang kemudian dimanfaatkan penulis untuk mencoba mengaplikasikan Analisis sentimen pada *Twitter* terhadap *customer care*. Pada penelitian ini penulis menggunakan algoritma lexicon based (*Library TextBlob*) dengan *library stemming* Sastrawi untuk sentiment analisis layanan *customer care* di *Twitter*. Berdasarkan hasil ujicoba yang telah dilakukan penggunaan *library* sastrawi menghasilkan akurasi 40,3 % ,sedangkan Sentimen analisis tanpa proses *stemming library* sastrawi dan *stopword* menghasilkan akurasi yang lebih baik dengan tingkat akurasi 46.7 %.

Kata Kunci: Lexicon Based, Library Sastrawi, Sentimen analisis



ABSTRACT

In customer care service so far to measure the performance of customer care only use survey where the level of customer participation to fill the survey low. Sehingga can not know the customer's sentiment with real in social media Twitter. Sentiments become very important because it is one indicator of the success of a customer care service . This gap is then used by the author to try to apply Twitter sentiment analysis of customer care. In this study the authors use lexicon algorithm based with *library stemming* Sastrawi for sentiment analysis of customer care services on *Twitter*. Baed on results of experiments that have been made use of *library sastrawi* produce accuracy 40 , 3%, while Sentiment analysis without *stemming* process *library sastrawi* and stopwords produce better accuracy with an accuracy of 46.7%.

Keyword : Lexicon Based, Library Sastrawi , Sentimen analsis

