

ABSTRAK

Nama : DONY JACARRIA PANGESTU
NIM : 41516010127
Pembimbing TA : Drs. ACHMAD KODAR, MT
Judul : Implementasi Multinomial Naive Bayes untuk
klasifikasi sentimen terhadap pelayanan perusahaan
otobus menggunakan data facebook

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari baik buruknya kualitas pelayanan. banyak masyarakat yang menggunakan jejaring sosial facebook untuk mengekspresikan opini. Analisis sentimen adalah paduan dari data mining dan teks mining. Oleh karena itu kumpulan postingan facebook yang berupa teks dikumpulkan untuk selanjutnya di olah agar bisa digunakan untuk analisis sentiment. Penggunaan algoritma multinomial Naive Bayes untuk mengoptimalkan hasil klasifikasi data sentiment. Ada tiga kelas yang digunakan, yaitu negative, netral, dan positif. Sebelum di klasifikasi, data mentah melewati tahap preprocessing terlebih dahulu untuk menormalisasi kata yang ada pada data. penggunaan metode TF-IDF membantu untuk pembobotan data. diperlukan pembagian data dalam tahap klasifikasi, yaitu data uji dan data latih. Yang dimana data uji 20%, dan data latih 80%. Pengujian data ini menggunakan confusion matrix. jumlah persentase data sentiment terhadap pelayanan perusahaan otobus yang didapatkan dari facebook. dengan persentase 23% sentiment negatif, 53% sentiment netral, dan 25% sentiment Positif. Bisa disimpulkan bahwa pelayanan perusahaan otobus tersebut masih di anggap netral oleh penggunanya. Dari hasil uji data diperoleh nilai akurasi 95%, precision 95%, dan recall 95%. Penelitian ini menunjukkan bahwa metode yang digunakan memiliki tingkatan cukup baik.

Kata kunci: sentimen, opini, multinomial naive bayes, facebook, universitas mercubuana

ABSTRACT

Name : DONY JACARRIA PANGESTU
Student Number : 41516010127
Counsellor : Drs. ACHMAD KODAR, MT
Title : Implementation of Multinomial Naive Bayes for sentiment classification bus service companies using facebook data

Customer satisfaction can be seen from the good and bad quality of service. many people use the social network facebook to expressive opinions. Sentiment analysis is a blend of data mining and text mining. Therefore, a collection of Facebook posts in the form of text is collected for processing so that it can be used for sentiment analysis. Use of multinomial Naïve Bayes algorithm to optimize sentiment data classification results. There are three classes used, namely negative, neutral, and positive. Before being classified, raw data goes through preprocessing stage first to normalize words in data. use of TF-IDF method helps for data weighting. it is necessary to share data in the classification stage, namely test data and training data. Which is where the test data is 20%, and the training data is 80%. Testing this data using a confusion matrix. percentage of sentiment data on otobus company services obtained from facebook. with a percentage of 23% negative sentiment, 53% neutral sentiment, and 25% positive sentiment. Can the key word that the service of the bus company is still considered neutral by custommers. From the results of the data test, the accuracy value is 95%, precision is 95%, and recall is 95%. This shows that the method used has a fairly good level..

Key words:

sentiment, opinion, multinomial naïve bayes, facebook, universitas mercu buana