

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Farhan Fadilah  
NIM : 41518010129  
Pembimbing TA : Afiyati, SSi., MT.  
Judul : ANALISA KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP KULINER SELEBGRAM ARIEF  
MUHAMMAD MENGGUNAKAN ALGORITMA  
NAÏVE BAYES.

Teknologi sekarang ini sangat berkembang pesat kita tidak bisa untuk lepas dari hal ini. Dengan kita menggunakan teknologi sekarang ini memudahkan segala aktivitas untuk sehari-hari. Dengan ini sangat memudahkan kita untuk memfilter penggunaan teknologi informasi agar digunakan dengan sebaik mungkin. Penelitian yang penulis tulis ini bertujuan untuk mengetahui respon masyarakat di media sosial dengan platform *TWITTER* terhadap kepuasan pelanggan dibidang kuliner. Analisa ini dapat melihat data tweet tentang kepuasan pelanggan apakah data yang didapatkan itu termasuk data yang positif atau negatif dengan cara menentukan otomatis. Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui apakah benar bisnis kuliner milik selebgram arief Muhammad ini benar memang enak atau masyarakat menyukainya hanya karena menyukai profil dari arief Muhammad saja. Dari hasil pengujian eksperimen ini menggunakan algoritma naïve bayes classifier dengan mendapatkan hasil akurasi 94%.

Kata kunci:  
Analisa Kepuasan Pelanggan, Arief Muhammad, Naïve Bayes Classifier.

## ABSTRACT

Name : Muhammad Farhan Fadilah  
Student Number : 41518010129  
Counsellor : Afiyati, SSi., MT.  
Title : ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION  
ON THE CULINARY OF ARIEF MUHAMMAD'S  
SELEBGRAM USING NAÏVE BAYES  
ALGORITHM.

*Today's technology is developing very rapidly, we cannot escape this. With the use of technology today, it is easier for all activities for everyday life. With this, it is very easy for us to filter the use of information technology so that it is used as best as possible. The research that the author wrote aims to find out the response of the community on social media with the TWITTER platform to customer satisfaction in the culinary field. This analysis can see tweet data about customer satisfaction whether the data obtained includes positive or negative data by determining automatically. This research can be used to find out whether it is true that the culinary business belonging to the Arief Muhammad celebrity is really delicious or people like it just because they like Arief Muhammad's profile. From the results of this experimental test using the nave Bayes classifier algorithm with an accuracy of 94%.*

Key words:

*Customer Satisfaction Analysis, Arief Muhammad, Naïve Bayes Classifier.*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA