

## ABSTRAK

Nama : Aditya Mahendra  
NIM : 41518110093  
Program Studi : Teknik Informatika  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Sentimen Review Pelanggan Pada Layanan Provider Internet Menggunakan Algoritma NAÏVE BAYES CLASSIFIER  
Pembimbing : Ir. Emil R. Kaburuan, Ph.D., IPM

PT Telkom Indonesia sebagai salah satu perusahaan yang memiliki layanan jaringan bernama indihome yang berkomunikasi langsung dengan pelanggan pastinya harus dapat mengetahui dan mengerti penilaian sangatlah penting untuk layanan, instansi, produk atau organisasi. PT Telkom Indonesia memiliki kendala dalam mengetahui terkait penilaian pelanggan kepada layanan indihome pada media sosial. Sekarang PT Telkom Indonesia baru bisa dapat melihat penilaian dengan datang langsung atau telepon melalui customer service. Berdasarkan kondisi dan kendala yang tersedia, maka dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis sentimen yang akan mendapatkan penilaian pelanggan, yaitu positive, negative dan neutral. Penilaian pelanggan mendapatkan sumber data dari media sosial twitter. Pada proses penilaian pelanggan menggunakan metode algoritma naive bayes. Hasil yang didapatkan dari penelitian analisis sentimen pada data tanggal 1 November 2022 hingga 20 November 2022 dengan melakukan 3 tahap skenario. Hasil dari semua komposisi pembagian data yang telah dilakukan menunjukkan tingkat akurasi yang baik pada ketiga algoritma. Untuk algoritma Naïve Bayes memiliki tingkat akurasi tertinggi pada komposisi 80% data latih dan 20% data uji dengan akurasinya adalah 79.1139%

**Kata Kunci** : *Analisis Sentimen, Telkom Indonesia, Naïve Bayes, Text Mining*

## ABSTRACT

Name : Aditya Mahendra  
NIM : 41518110093  
Study Program : Teknik Informatika  
Title Thesis : Analisis Sentimen Review Pelanggan Pada  
Layanan Provider Internet Menggunakan  
Algoritma NAÏVE BAYES CLASSIFIER  
Counsellor : Ir. Emil R. Kaburuan, Ph.D., IPM

PT Telkom Indonesia as one of the companies that has a network service called indihome that communicates directly with customers, of course, must be able to know and understand very important ratings for services, agencies, products or organizations. PT Telkom Indonesia has problems knowing about customer ratings of indihome services on social media. Now PT Telkom Indonesia can only see the assessment by coming in person or calling through customer service. Based on the available conditions and constraints, in this study the researcher conducted a sentiment analysis which would get customer ratings, namely positive, negative and neutral. Customer ratings get data sources from social media twitter. In the customer assessment process using the naive Bayes algorithm method. The results obtained from sentiment analysis research on data from November 1 2022 to November 20 2022 by carrying out 3 scenario stages. The results of all the division data compositions that have been carried out show a good level of accuracy in the three algorithms. For the Naïve Bayes algorithm, it has the highest level of accuracy in the composition of 80% training data and 20% test data with an accuracy of 79.1139%.

**Keywords:** *Sentiment Analysis, Telkom Indonesia, Naïve Bayes, Text Mining*