

## ABSTRAK

Internet telah menjadi *platform* yang sangat kuat yang telah mengubah paradigma dalam berkomunikasi dan berbisnis. Indonesia memiliki perkembangan internet cukup tinggi, menduduki peringkat empat sebagai *Asia Top Internet Countries*. Di Indonesia, salah satu media sosial yang paling banyak digunakan adalah *Twitter*, penetrasi *Twitter* di Indonesia adalah sebesar 11% dari total populasi yang memiliki akun aktif diberbagai jaringan sosial seperti Facebook, Whatsapp, Facebook Messenger, Google +, LinkedIn, Intagram, Skype, Pinterest, dan Line.

Melihat besarnya potensi media sosial, dan pertumbuhan kepopuleran *Twitter* dalam sebuah jaringan sosial, ketertarikan untuk menganalisa dan mempelajari jaringan dan konten didalamnya telah meningkat. *Sentiment analysis* juga disebut *opinion mining*, merupakan bidang studi yang menganalisis pendapat orang, sentimen, evaluasi, penilaian, sikap, dan emosi terhadap entitas sebuah produk, jasa, organisasi, individu, masalah, peristiwa dan topik, bahkan *sentiment analysis* saat ini menjadi pusat penelitian di media sosial, pemrosesan *sentiment analysis* berdasarkan *appraisal theory* yang menggambarkan jenis bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi emosi dan pendapat.

Penilaian *sentiment* berdasarkan *appraisal* dan *target* yang berada didalam *twitter* berbahasa Indonesia, penelitian ini berfokus pada hasil sentimen dan perbandingan dua produk *smartphone* yaitu Lumia dan Xperia. Jenis interaksi di media sosial menawarkan kesempatan yang belum pernah terjadi sebelumnya untuk *marketing Intelligence*, dimana sumber untuk mendapat *marketing intelligence* dapat diperoleh dari internet salah satunya adalah *public blogs* seperti *twitter* untuk mengetahui mengenai sentimen konsumen didalamnya.

Hasil *Sentiment Analysis* akan diperbandingkan untuk mengetahui hasil sentimen kedua produk tersebut, berupa sentimen negatif dan positif. Berdasarkan penghitungan yang dilakukan, produk Lumia memiliki hasil yang lebih positif dibandingkan dengan produk Xperia.

**Kata kunci:** *Sentiment Analysis, Appraisal Theory, Marketing Intelligence, Lumia, Xperia.*