

Abstrak

Perguruan tinggi sebagai sarana untuk proses memajukan kehidupan berbangsa dan bernegara perlu melakukan adanya peningkatan mutu dan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dianggap sebagai salah satu masalah utama perguruan tinggi yang harus dipecahkan agar terciptanya perguruan tinggi yang mampu menduduki peringkat nasional maupun internasional. Layanan yang berpengaruh cukup besar dalam hal ini adalah layanan akademik. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan berorientasi pada tenaga pendidik (dosen) sebagai pemberi jasa dan kualitas layanan dalam sarana dan prasarana kegiatan perkuliahan. Oleh sebab itu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan fasilitas universitas. Penelitian dilakukan dengan pengklasifikasian menggunakan *Support Vector Machine* (SVM) dan pembobotan menggunakan *Term Frequency – Invers Document Frequency* (TF-IDF) serta performansi sistem diukur menggunakan *Confusion Matrix*. Hasil survei kepuasan mahasiswa di Universitas Telkom dari 10000 isian terdapat 67% sentimeen positif dan 33% sentimen negatif. Nilai akurasi tertinggi yang didapatkan pada sistem ini sebesar 70.39% dengan 10000 isian menggunakan kernel Linier.

Kata kunci : Layanan Universitas, Analisis Sentimen, *Support Vector Machine* (SVM), TF-IDF