

## ABSTRAK

Hotel adalah salah satu produk pariwisata yang sangat penting, biasanya para wisatawan mencari hotel dengan cara mempertimbangkan baik dari segi pelayanan, fasilitas, maupun jarak tempuh dari wisata yang akan dikunjungi. Karena saat ini teknologi semakin berkembang, para wisatawan bisa memesan hotel melalui website. Oleh karena itu banyak ditemukan ulasan hotel di internet. Dengan tersedianya ulasan hotel di internet dengan jumlah yang besar, sehingga wisatawan tidak dapat memahami semua ulasan yang dibacanya apakah mengandung opini positif atau negatif. Sentiment Analisis dibutuhkan untuk mengatasi masalah tersebut. Penelitian ini memberikan solusi dengan membuat klasifikasi ulasan positif dan negatif dengan menggunakan metode *support vector machine* dengan membandingkan *feature selection chi-square* dan TF-IDF, serta membandingkan penggunaan *stemming* dan tanpa *stemming*. Hasil percobaan terbaik yang didapatkan adalah menggunakan *feature selection* TF-IDF dengan *10-fold cross validation* menghasilkan nilai akurasi 91,43%. Proses penggunaan tanpa *stemming* pada *Chi-Square* dengan *10-fold cross validation* menghasilkan nilai akurasi 89,38%, sedangkan penggunaan tanpa *stemming* pada TF-IDF dengan *10-fold cross validation* menghasilkan nilai akurasi 88,5%.

**Kata kunci:** Hotel, Review, Analisis Sentimen, Support Vector Machine, Chi-Square, TF-IDF