

Abstrak

Produk telekomunikasi kian hari kian meningkat, banyak perusahaan telekomunikasi yang menggunakan media sosial seperti twitter untuk mempromosikan produk baru mereka, memantau persaingan antar produk dari perusahaan telekomunikasi lainnya, memantau kepuasan pelanggan terhadap produk yang mereka luncurkan. Proses yang digunakan untuk melakukan review kepuasan pelanggan yang ada di media sosial yaitu dengan cara analisis sentimen. Pada tugas akhir ini akan di rancang sebuah sistem analisis sentimen untuk melakukan review produk telekomunikasi yang mengambil ulasan dari media sosial. Metode yang akan digunakan pada sistem ini adalah metode random forest untuk melakukan klasifikasi ulasan yang ada di media sosial yang di tulis oleh para konsumen sendiri. Penelitian ini dilakukan untuk mempermudah perusahaan telekomunikasi dalam menilai produk yang mereka keluarkan dengan cara mengambil data kepuasan para pelanggan di media sosial, adapun tujuan di bangun sistem ini untuk mengetahui pengaruh parameter terbaik yang ada di random forest dan juga mengetahui pengaruh pre-proseccing terhadap metode random forest. Hasil terbaik pada penelitian ini mendapatkan skor akurasi sebesar 93,5 % dan f-measure sebesar 85,6%

Kata kunci: analisis sentiment, random forest, media sosial, *review*, telekomunikasi