

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS SENTIMEN *REVIEW CUSTOMER* TERHADAP LAYANAN EKSPEDISI JNE DAN J&T *EXPRESS* MENGGUNAKAN METODE *NAÏVE BAYES***

Oleh

**NURAINI IKA PRATIWI KALINGARA**

**1202174267**

Banyaknya jumlah transaksi penjualan *online* membuat terjadinya lonjakan pengguna jasa pengiriman barang. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman di Indonesia yang paling banyak diminati oleh masyarakat adalah JNE dan JNT *Express*. Saat ini, JNE dan J&T *Express* telah memanfaatkan banyak media komunikasi dengan pelanggannya salah satunya dengan Twitter. Jumlah followers dari JNECare adalah 174.128 dan jumlah *tweets* sebanyak 948.700. Untuk J&T *Express* dengan nama akun Twitter jntexpressid jumlah *followers* sebanyak 117.663 dan jumlah *tweets* sebanyak 74.500. Banyaknya komentar pelanggan dapat dimanfaatkan untuk melihat gambaran opini mereka tentang JNE dan J&T *Express* apakah komentar dominan adalah label negatif, positif atau netral.

Tugas Akhir ini dilakukan dengan melakukan analisis sentimen, dengan metode atau algoritma klasifikasi *Naive Bayes*. Data diambil menggunakan API Twitter. Kemudian dilakukan analisis sentimen terhadap komentar, tahapan untuk melakukan analisis sentimen pada penelitian ini adalah data akan dilabel secara manual satu persatu, kemudian melakukan proses *preprocessing*. Proses pertama dari *preprocessing* adalah *case folding*, pada proses ini semua huruf akan diubah menjadi huruf kecil, dan menghapus karakter yang tidak penting seperti tanda baca, angka dan *emoji*, proses kedua *tokenization* yaitu memecahkan kata perkata, proses ketiga *stopword removal* yaitu proses penghapusan kata yang tidak memiliki makna dan proses terakhir yaitu *stemming* proses menghilangkan kata imbuhan yang

tercantum pada kata tertentu. Kemudian melakukan ekstraksi fitur, lalu masuk ke tahapan klasifikasi, data akan diklasifikasi menggunakan metode *Naïve Bayes*.

Data akan dibagi dua 75% data *training* dan 25% data *testing*. Kemudian melakukan evaluasi dengan *confusion matrix*. Untuk JNE didapatkan hasil akurasi 79%, *precision* 80%, *recall* 79%, dan *f1-score* 79%. Kemudian untuk J&T Express didapatkan hasil akurasi 76%, *precision* 76%, *recall* 76%, dan *f1-score* 76%. Pada penelitian ini, menerapkan *k-fold cross validation* dan menghasilkan skor untuk ekspedisi JNE sebesar 76% dan untuk ekspedisi J&T Express sebesar 75% dari persentase yang diperoleh maka model masuk ke dalam klasifikasi cukup baik.

**Kata kunci:** Analisis sentimen, J&T Express, JNE, *Naïve Bayes*, Twitter.