

Abstrak—Produk kosmetik merupakan produk yang banyak dijual di e-commerce. Sebuah produk, termasuk produk kosmetik, dapat menimbulkan sentimen yang beragam dalam bentuk ulasan pelanggan. Oleh karena itu, ulasan pelanggan adalah salah satu yang paling penting untuk diperhatikan. Hal ini dikarenakan dari review pelanggan dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk yang telah dibeli. Analisis sentimen merupakan solusi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Analisis sentimen merupakan bidang penelitian berbasis teks yang cocok untuk membahas masalah kepuasan pelanggan terhadap produk. Analisis yang digunakan didasarkan pada beberapa aspek produk kosmetika yaitu aroma, kemasan, harga, dan produk. Dalam penelitian ini, permasalahan tersebut diselesaikan dengan menganalisis sentimen menggunakan metode Naïve Bayes dan Word2Vec. Model terbaik dari penelitian ini menghasilkan akurasi sebesar 68,17% dengan akurasi 56,36% untuk aspek produk, 70,96% untuk aspek harga, 68,79% untuk aspek kemasan, dan 76,57% untuk aspek aroma.