

Abstrak

Di era modern ini, masyarakat tentu sangat mudah mengakses media sosial, salah satunya adalah Twitter. Twitter biasanya digunakan oleh publik dalam menyampaikan opini mengenai isu terkini, review produk, dan banyak hal lainnya opini positif, negatif, atau netral, atau bisa diartikan sebagai sentimen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen berbasis aspek pengguna Telkomsel di Twitter menggunakan klasifikasi Random Forest dan Ekspansi fitur Glove. Penelitian ini menggunakan aspek sinyal dan aspek pelayanan dengan total dataset sebanyak 16988 data. Random forest terbukti dapat menghasilkan hasil yang relevan dan akurat untuk analisis sentimen dengan akurasi terbesar sebesar 80,37% pada aspek sinyal dan 80,12% pada aspek pelayanan, dan ekspansi fitur terbukti mampu meningkatkan nilai kinerja penelitian ini dengan 13,15% dalam aspek sinyal. dan 5,37% pada aspek pelayanan.