

## INTISARI

Penelitian ini menitikberatkan pada analisis sentimen terhadap ulasan layanan internet rumah dari First Media, IndiHome, dan MyXL di Google Play Store. Dalam mendukung perkembangan revolusi industri, perusahaan mengumpulkan ulasan pelanggan sebagai sumber informasi mengenai kepuasan pengguna. Dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan, penelitian ini menerapkan metode analisis sentimen dengan menggunakan algoritma SVM (Support Vector Machine). Data ulasan diambil dari internet, lalu dilakukan preprocessing, labeling dan pembobotan kata menggunakan metode TF-IDF. Pengujian data dilakukan dengan algoritma SVM, Melalui pengujian data dengan algoritma SVM, diperoleh hasil akurasi pada masing-masing data menunjukkan performa metode SVM yang baik dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan pelanggan. Hasil akurasi yang diperoleh adalah sebesar 78% untuk First Media, 84% untuk IndiHome, dan 80% untuk MyXL. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi perusahaan dalam mengevaluasi serta meningkatkan layanan internet rumah yang mereka sediakan.

Kata kunci : Analisis Sentimen, Google Play Store, Support Vector Machine

## **ABSTRACT**

*This research focuses on sentiment analysis of reviews of home internet services from First Media, IndiHome, and MyXL on the Google Play Store. In supporting the development of the industrial revolution, companies collect customer reviews as a source of information regarding user satisfaction. With the aim of improving service quality, this research applies a sentiment analysis method using the SVM algorithm (Support Vector Machine). Review data was taken from the internet, then preprocessed, labeling, and word weighted using the TF-IDF method. Data testing was carried out using the SVM algorithm. Through testing the data with the SVM algorithm, accuracy results were obtained for each data showing the good performance of the SVM method in classifying customer review sentiment. The accuracy results obtained were 78% for First Media, 84% for IndiHome, and 80% for MyXL. These findings provide valuable insight for companies in evaluating and improving the home internet services they provide.*

*Keywords: Analysis Sentiment, Google Play Store, Support Vector Machine*

