

**IMPLEMENTASI *SUPPORT VECTOR MACHINE* (SVM) DALAM  
ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA *WEBSITE* STUDENT  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
BERDASARKAN *WEBQUAL* 4.0**

**SKRIPSI**



Disusun oleh

**Rizky Aulia Rahman  
21SA1194**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2025**

**IMPLEMENTASI *SUPPORT VECTOR MACHINE* (SVM) DALAM  
ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA *WEBSITE STUDENT* \\  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
BERDASARKAN *WEBQUAL 4.0***

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

**Rizky Aulia Rahman**

**21SA1194**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO  
2025**

## PERSETUJUAN

### Skripsi

**IMPLEMENTASI *SUPPORT VECTOR MACHINE* (SVM) DALAM  
ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA *WEBSITE* STUDENT  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
BERDASARKAN *WEBQUAL* 4.0**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Rizky Aulia Rahman**

**21SA1194**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 16 Januari 2025

**Dosen Pembimbing 1,**

**Wiga Maulana Baihaqi, S.Kom., M.Eng.**  
**NIDN. 0602089301**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Khairunnisak Nur Isnaini, M.Kom.**  
**NIDN. 0624049402**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 30 Januari 2025

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Dekan,**

**Kaprodi Informatika**

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.009**

**Dr. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs.**  
**NIK. 2013.09.1.017**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**IMPLEMENTASI *SUPPORT VECTOR MACHINE* (SVM) DALAM  
ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA *WEBSITE* STUDENT  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
BERDASARKAN *WEBQUAL 4.0***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Rizky Aulia Rahman**

**21SA1194**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 30 Januari 2025

**Primandani Arsi, SST., M.Kom.**

**NIDN. 0602108801**

**Deuis Nur Astrida, M.Kom.**

**NIDN. 0611129001**

**Wiga Maulana Baihaqi, S.Kom., M.Eng.**

**NIDN. 0602089301**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 30 Januari 2025

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer  
Dekan**

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.**

**NIK. 2012.09.1.009**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Rizky Aulia Rahman  
NIM : 21SA1194  
Program Studi : Informatika  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI SUPPORT VECTOR MACHINE  
(SVM) DALAM ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA  
*WEBSITE* STUDENT UNIVERSITAS AMIKOM  
PURWOKERTO BERDASARKAN *WEBQUAL* 4.0

Dosen Pembimbing 1 : Wiga Maulana Baihaqi, S.Kom., M.Eng.

Dosen Pembimbing 2 : Khairunnisak Nur Isnaini, M.Kom.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 16 Januari 2025

Yang menyatakan,

**Rizky Aulia Rahman**  
NIM. 21SA1194

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh cinta dan rasa syukur yang mendalam, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

*Ayah dan Ibu tercinta*

*Sumber inspirasiku yang tiada habisnya.*

*Kepada Ayah, terima kasih atas keteguhan, semangat, dan kerja keras yang selalu menjadi teladan dalam setiap langkahku.*

*Kepada Ibu, terima kasih atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang tanpa batas, serta kehangatan yang selalu memberikan kekuatan.*

*Segala usaha dan pencapaian dalam perjalanan ini tidak akan pernah cukup untuk membalas segala cinta, pengorbanan, dan doa yang kalian berikan.*

*Semoga apa yang telah aku capai ini menjadi kebanggaan kecil untuk Ayah dan Ibu, dan menjadi bukti dari setiap doa yang kalian panjatkan.*

*Terima kasih telah menjadi pelita dalam setiap gelapku dan pendorong dalam setiap lelahku*

## HALAMAN MOTTO

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju.”



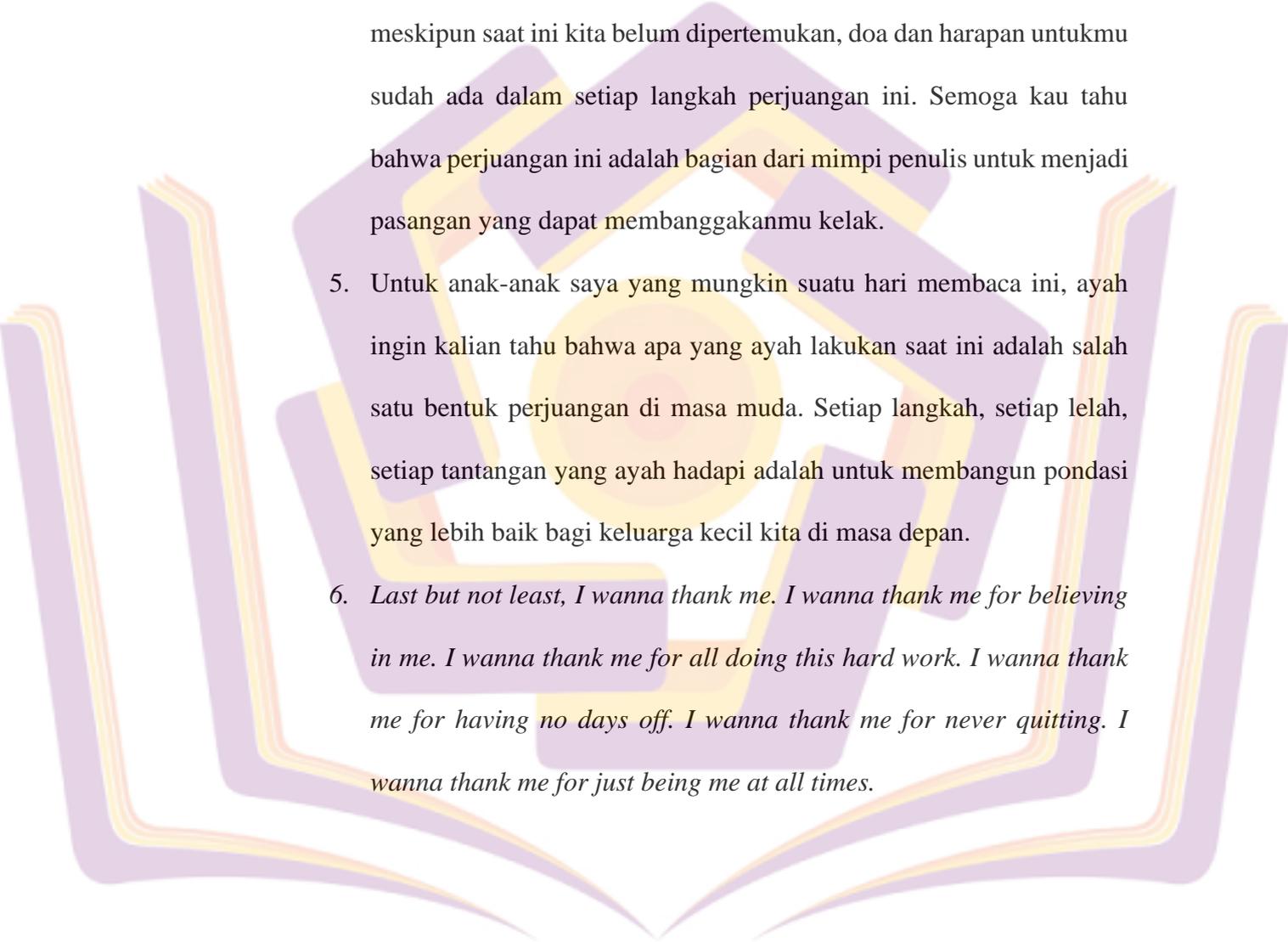
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, yang telah memberikan penulis kekuatan dan petunjuk untuk menyelesaikan penelitian ini. Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan penghargaan serta rasa terima kasih yang tulus kepada semua yang telah membantu dalam perjalanan penelitian ini.

Tak lupa, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Institusi Pendidikan yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk mengejar ilmu dan mengembangkan potensi. Pengalaman dan pengetahuan yang saya peroleh selama proses pendidikan di Universitas Amikom Purwokerto telah menjadi landasan kuat dalam penulisan skripsi ini.

Saya sangat menyadari bahwa penelitian ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang dengan ikhlas memberikan sumbangsuhnya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orangtua dan keluarga saya yang selalu memberikan doa, dan dukungan dalam setiap langkah saya dalam mengejar ilmu. Terima kasih atas cinta dan dukungan tanpa henti.
2. Dosen Pembimbing penulis pak Wiga Maulana Baihaqi S.Kom., M.Eng. dan Ibu Khairunnisak Nur Isnaini, M.Kom. atas arahan, bimbingan, dan masukan yang berharga dalam penelitian ini. Kritik dan saran yang diberikan telah membantu kami dalam memperbaiki serta mengembangkan penelitian ini.

- 
3. Teman penulis terutama Soif, Ilham, Naufal, Velizha, Hanief dan seluruh teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan semangat ketika menjalani perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini.
  4. Untuk istri penulis tercinta yang kelak menjadi teman hidup penulis, meskipun saat ini kita belum dipertemukan, doa dan harapan untukmu sudah ada dalam setiap langkah perjuangan ini. Semoga kau tahu bahwa perjuangan ini adalah bagian dari mimpi penulis untuk menjadi pasangan yang dapat membanggakanmu kelak.
  5. Untuk anak-anak saya yang mungkin suatu hari membaca ini, ayah ingin kalian tahu bahwa apa yang ayah lakukan saat ini adalah salah satu bentuk perjuangan di masa muda. Setiap langkah, setiap lelah, setiap tantangan yang ayah hadapi adalah untuk membangun pondasi yang lebih baik bagi keluarga kecil kita di masa depan.
  6. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa masih banyak hal yang dapat dikembangkan dan ditingkatkan di masa mendatang. Saya berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Penulis,

