

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN *PLAY STORE* PENGGUNA
KAI ACCESS MENGGUNAKAN ALGORITMA
*SUPPORT VECTOR MACHINE***

Skripsi



Disusun oleh

Novita Wahyuni
21SA2086

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2025**

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN *PLAY STORE* PENGGUNA
KAI ACCESS MENGGUNAKAN ALGORITMA
*SUPPORT VECTOR MACHINE***

Skripsi

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



Disusun oleh

Novita Wahyuni

21SA2086

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS SENTIMEN ULASAN *PLAY STORE* PENGGUNA KAI ACCESS MENGGUNAKAN ALGORITMA *SUPPORT VECTOR MACHINE*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Novita Wahyuni
21SA2086

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 08 Agustus 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Primandani Arsi, SST., M.Kom.
NIDN. 0602108801

Septi Fajarwati, M.Pd.
NIDN. 0623098304

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 19 Agustus 2025

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

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

Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.
NIK. 2018.09.2.143

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN *PLAY STORE* PENGGUNA
KAI ACCESS MENGGUNAKAN ALGORITMA
*SUPPORT VECTOR MACHINE***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Novita Wahyuni

21SA2086

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 19 Agustus 2025

Dr. Azhari Shouni Barkah, M.Kom.
NIDN. 0615067903

Bagus Adhi Kusuma, S.T., M.Eng.
NIDN. 0610108602

Septi Fajarwati, M.Pd.
NIDN. 0623098304

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 19 Agustus 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 : Novita Wahyuni
NIM : 21SA2086
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Sentimen Ulasan *Play Store* Pengguna
KAI Access Menggunakan Algoritma *Support
Vector Machine*

Dosen Pembimbing 1 : Primandani Arsi, SST., M.Kom.

Dosen Pembimbing 2 : Septi Fajarwati, M.Pd.

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, 08 Agustus 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Novita Wahyuni
NIM. 21SA2086

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu Terima kasih atas setiap doa yang kalian panjatkan tanpa henti, bahkan ketika bibirku tak sempat meminta. Terima kasih atas dukungan yang tak pernah goyah, kasih sayang yang tiada batas, dan semangat yang selalu kalian tiupkan saat aku hampir menyerah.
2. Saudara dan keluarga besar, yang selalu menjadi tempat pulang dan sumber semangat. Terima kasih atas tawa, pelukan, dan doa yang tak pernah putus.
3. Saudara Wiwi Sulastri dan Nur Cahyani, yang memberikan dukungan dan semangat serta nasehat yang tidak terputus. Terima kasih telah kebersamaan saya dalam proses meraih gelar ini.
4. Ibu Primandani Arsi SST., M.Kom dan Septi Fajarwati, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2 yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih telah mendukung, toleransi dan banyak pengertian disetiap proses penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat dan rekan seperjuangan, Diva Resti Hidayah, Wahyuning Tyas Saraswati, Setiana Dwi Maghfiroh, Sinta Nur Cahyani, Dita Lukitasari, Titin Amelia dan Ulfa Inayatun yang telah menjadi rumah berkeluh yang nyaman. Terima kasih karena selalu hadir di saat aku membutuhkan telinga untuk

mendengar, tangan untuk membantu, dan hati untuk memahami. Kalian bukan hanya sekadar teman, tetapi keluarga yang dipilih oleh hati.

6. Saudara Nusantara, Pertukaran Mahasiswa Merdeka Universitas Muhammadiyah Gorontalo, yang telah memberikan doa serta motivasi-motivasi hidup yang membangkitkan semangat membara yang tak pernah padam.
7. Panti Asuhan Putri Baabussalaam Banyumas, yang telah menjadi rumah tinggal yang nyaman dan aman. Adik-adikku yang senantiasa mewarnai kisah juangku. Terima kasih telah berdiri tegap Bersama hingga saat ini.
8. Dia yang namanya tidak bisa disebutkan, Terima kasih telah hadir di sela-sela lelahku, menjadi teman duduk saat kata-kata sulit tersusun, dan menjadi telinga yang sabar mendengarkan keluh kesahku tanpa menghakimi. Kehadiran nyata memang belum ada, tapi terima kasih telah datang dengan tak terduga.
9. PT Kereta Api Indonesia, yang menjadi bagian penting dalam penyusunan skripsi ini, terima kasih telah memberi izin penelitian untuk membentuk gagasan dan ide penyusunan.
10. Almamater tercinta, tempat di mana mimpi-mimpi tumbuh, dan harapan-harapan mulai mengepakkan sayapnya.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan akan kembali berlipat ganda kepada kalian semua. Terima kasih telah menjadi bagian dari ceritaku, dan semoga kita senantiasa berjalan bersama menuju kebaikan.

HALAMAN MOTTO

(Fa inna ma'al 'usri yusrā)

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan." QS. Al-Insyirah [94]: 6

自分を信じて (*Jibun o shinjite*) "Percayalah pada dirimu sendiri."

— Misaki Shoko

"夢は逃げない、逃げるのはいつも自分だ。"

(Yume wa nigenai, nigeru no wa itsumo jibun da)

"Mimpi tidak akan lari, yang lari hanyalah diri kita sendiri."

— Shinichi Suzuki

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Skripsi yang berjudul “Analisis Sentimen Ulasan Play Store Pengguna KAI Access Menggunakan Algoritma Support Vector Machine” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si, selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin M.M, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Primandani Arsi, SST., M.Kom dan Septi Fajarwati, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2 yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi. Bapak Retno Waluyo, S.Kom., M.MSI. dan Bapak Argiyan Dwi Pritama, S.Kom.,

M.MSI., selaku dosen akademik yang menemani Pendidikan selama 4 tahun ini.

5. Seluruh dosen dan staf pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer, yang telah membekali penulis dengan ilmu dan wawasan.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberi dukungan dalam bentuk apapun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Analisis Sentimen.

Purwokerto, 8 Agustus 2025

Penulis