

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa serta mengidentifikasi keluhan teknis terhadap layanan digital universitas. Batasan variabel dalam penelitian ini berfokus pada ulasan teks mahasiswa yang diklasifikasikan ke dalam sentimen positif, netral, dan negatif. Metode analisis yang digunakan adalah algoritma Multinomial Naïve Bayes dengan teknik ekstraksi fitur *Term Frequency-Inverse Document Frequency* (TF-IDF) serta tahap *preprocessing* yang meliputi *Case folding*, tokenisasi, normalisasi, *stemming*, dan pelabelan data. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa model mampu melakukan klasifikasi dengan nilai akurasi sebesar 57,89%. Berdasarkan distribusi data, ditemukan bahwa sentimen positif merupakan kategori yang paling banyak muncul dengan total 11 ulasan pada data uji, diikuti oleh sentimen netral sebanyak 5 ulasan dan sentimen negatif sebanyak 3 ulasan. Model menunjukkan performa yang solid dalam mengenali sentimen positif dengan *f1-score* mencapai 0,73, namun gagal mendeteksi sentimen negatif secara otomatis. Hal ini disebabkan oleh fenomena *imbalanced data*, di mana dominasi ulasan positif membuat model memiliki keterbatasan referensi dalam mempelajari pola kata pada kategori minoritas. Meskipun demikian, hasil analisis terhadap ulasan negatif mahasiswa tersebut tetap memberikan temuan penting berupa rekomendasi praktis yang dapat dipertimbangkan oleh pengelola website Universitas Amikom Purwokerto untuk meningkatkan kualitas layanan digital di masa mendatang.

Kata kunci: Analisis Sentimen, Naïve Bayes, TF-IDF, Website Student, Amikom Purwokerto.

ABSTRACT

This study aims to measure student satisfaction levels and identify technical complaints regarding the university's digital services. The variables in this research focus on student text reviews classified into positive, neutral, and negative sentiments. The analysis method employed is the Multinomial Naïve Bayes algorithm, utilizing Term Frequency-Inverse Document Frequency (TF-IDF) for feature extraction. The preprocessing stages include case folding, tokenization, normalization, stemming, and data labeling. The results and discussion indicate that the model is capable of classification with an accuracy rate of 57.89%. Based on the data distribution, positive sentiment emerged as the most frequent category with a total of 11 reviews in the test data, followed by 5 neutral reviews and 3 negative reviews. The model demonstrates solid performance in recognizing positive sentiment, achieving an f1-score of 0.73; however, it fails to detect negative sentiment automatically. This is attributed to the phenomenon of imbalanced data, where the dominance of positive reviews limits the model's reference in learning word patterns within the minority category. Nevertheless, the analysis of these negative student reviews provides significant findings in the form of practical recommendations that can be considered by the website administrators of Universitas Amikom Purwokerto to enhance the quality of digital services in the future.

Keyword: Sentiment Analysis, Naïve Bayes, TF-IDF, Student Website, Amikom Purwokerto.