

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA GOOGLE MAPS
TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT HERMINA PURWOKERTO
MENGUNAKAN ALGORITMA *RANDOM FOREST***

Skripsi



Disusun oleh

**Intan Cipta Oktafiana
22SA21A019**

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

2026

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA GOOGLE MAPS
TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT HERMINA PURWOKERTO
MENGUNAKAN ALGORITMA *RANDOM FOREST***

Skripsi

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



Disusun oleh

Intan Cipta Oktafiana

22SA21A019

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2026**

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA GOOGLE MAPS TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT HERMINA PURWOKERTO MENGUNAKAN ALGORITMA *RANDOM FOREST*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Intan Cipta Oktafiana

22SA21A019

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 29 Juni 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dr. Ir. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs., IPM.
NIDN. 0615128401

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 16 Juli 2026

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

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

Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.
NIK. 2026.01.1.143

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA GOOGLE MAPS
TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT HERMINA PURWOKERTO
MENGUNAKAN ALGORITMA *RANDOM FOREST***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Intan Cipta Oktafiana

22SA21A019

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juli 2026

Retno Waluyo, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0622038602

Chyntia Raras Ajeng Widiawati, S.Kom., M.Eng.
NIDN. 0630039401

Dr. Ir. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs., IPM.
NIDN. 0615128401

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 16 Juli 2026

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Intan Cipta Oktafiana
NIM : 22SA21A019
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Google Maps
Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Hermina
Purwokerto Menggunakan Algoritma *Random Forest*

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Ir. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs., IPM.

Dosen Pembimbing 2 : -

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, 29 Juni 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Intan Cipta Oktafiana
NIM. 22SA21A019

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan rasa syukur yang mendalam dan penuh kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Setiyono & Ibu Ernawati.

Terimakasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah mengantarkan ananda sampai di titik ini. Terima kasih sudah berjuang untukku, membesarkan dan mendidiku sampai mendapat gelar sarjana. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil dengan keputusanku sendiri. Hiduplah lebih lama.

2. Adikku tercinta, Fatimah Wahyu Asih. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat dan doa yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikk.

3. Teman seperjuangan penulis, Catur Risma, Salsabila Iftinan, Shelly Nila, Salsha Bela, Ayesha Tania. Terima kasih sudah menemaniku selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi teman, sahabat, dan saudara yang selalu menguatkan. Mengambil banyak peran penting dibalik layar, kebersamai dalam perjuangan dan tidak pernah mengeluh ketika

direpotkan. Semoga sama-sama dilancarkan sampai akhir perjuangan. *See u on top guys!*

4. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Teruntuk Intan Cipta Oktafiana, anak perempuan pertama dan harapan orang tuanya. Terima kasih telah hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk diteruskan. Terima kasih karena memilih tetap melanjutkan, walau seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini. Terima kasih karena sudah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai harapan. Meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, dan paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

HALAMAN MOTTO

“Sura dira jayaningrat, lebur dening pangastuti”

“Diobong ora kobong, disiram ora teles”



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Google Maps terhadap Pelayanan Rumah Sakit Hermina Purwokerto Menggunakan Algoritma Random Forest” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat kepada penulis.
3. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
5. Bapak Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.

6. Bapak Dr. Ir. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs., IPM. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Purwokerto, 23 Juni 2026

Penulis