

**ANALISIS SENTIMEN KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS ULASAN  
GOOGLE MAPS MENGGUNAKAN METODE *NAÏVE BAYES* DAN  
*SUPPORT VECTOR MACHINE*  
(Studi Kasus: Kedai Kopi Bathok Purbalingga)**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Damas Bhanuarta**  
**22SA21A176**

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

**ANALISIS SENTIMEN KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS ULASAN  
GOOGLE MAPS MENGGUNAKAN METODE *NAÏVE BAYES* DAN  
*SUPPORT VECTOR MACHINE*  
(Studi Kasus: Kedai Kopi Bathok Purbalingga)**

**Skripsi**

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



Disusun oleh

**Damas Bhanuarta**  
**22SA21A176**

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

**2025**

## PERSETUJUAN

### Skripsi

# ANALISIS SENTIMEN KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS ULASAN GOOGLE MAPS MENGGUNAKAN METODE *NAÏVE BAYES* DAN *SUPPORT VECTOR MACHINE* (Studi Kasus: Kedai Kopi Bathok Purbalingga)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Damas Bhanuarta**  
**22SA21A176**

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 21 Januari 2026

**Dosen Pembimbing 1,**

**Ali Nur Ikhsan, M.Kom.**  
**NIDN. 0621029402**

**Dosen Pembimbing 2,**

**Agus Pramono, M.T.**  
**NIDN. 0608088007**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 12 Februari 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. 2018.09.2.143**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**ANALISIS SENTIMEN KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS ULASAN  
GOOGLE MAPS MENGGUNAKAN METODE *NAÏVE BAYES* DAN  
*SUPPORT VECTOR MACHINE***

**(Studi Kasus: Kedai Kopi Bathok Purbalingga)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Damas Bhanuarta**  
**22SA21A176**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 12 Februari 2026

**Prof. Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom.**  
**NIDN. 0618098301**

**Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI.**  
**NIDN. 0623089102**

**Ali Nur Ikhsan, M.Kom.**  
**NIDN. 0621029402**

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 12 Februari 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 : Damas Bhanuarta  
NIM : 22SA21A176  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Sentimen Kepuasan Pelanggan  
Berbasis Ulasan Google Maps Menggunakan  
Metode *Naïve Bayes* Dan *Support Vector  
Machine* (Studi Kasus: Kedai Kopi Bathok  
Purbalingga)

Dosen Pembimbing 1 : Ali Nur Ikhsan, M.Kom.

Dosen Pembimbing 2 : Agus Pramono, M.T.

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, 21 Januari 2026

Yang menyatakan,

**Damas Bhanuarta**  
NIM. 22SA21A176

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta pengorbanan tanpa henti selama penulis menempuh pendidikan.
2. Kakak penulis atas perhatian, dukungan, serta motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Teman-teman penulis dalam grup *Sound of Soul* yang telah memberikan kebersamaan, dukungan, dan semangat.
4. Anya yang telah kebersamai penulis serta memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman penulis, Samsul dan Ozan, yang telah menemani dan memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi salah satu bentuk tanggung jawab akademik penulis.

## **HALAMAN MOTTO**

”aku ora bisa berkata-kata koh”

-Damas Bhanuarta



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Sentimen Kepuasan Pelanggan Berbasis Ulasan Google Maps Menggunakan Metode *Naïve Bayes* Dan Support Vector Machine (Studi Kasus: Kedai Kopi Bathok Purbalingga)” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Assoc. Prof. Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Prof. Dr. Eng., Ir. Imam Taufiqyudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak Ali Nur Ikhsan, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Agus Pramono, M.T., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.



6. Seluruh dosen Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.

Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi.

Purwokerto, 21 Januari 2026

Penulis,

