

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Sentimen Ulasan Pengunjung Owabong Water Park Purbalingga pada Google Maps Menggunakan Metode *Support Vector Machine*". Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan opini pengunjung ke dalam sentimen positif dan negatif guna mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan objek wisata. Data penelitian diperoleh melalui teknik *scraping* pada ulasan Google Maps yang terdiri dari teks komentar dan *rating* bintang. Metode analisis yang digunakan adalah algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dengan pembobotan kata TF-IDF, yang didukung oleh tahap pra-pemrosesan teks meliputi pembersihan, normalisasi, dan *stemming*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model SVM mampu memisahkan kelas sentimen dengan sangat baik. Keunggulan utama penelitian ini terletak pada penerapan strategi pelabelan hibrida dan metode *Hybrid Resampling* (SMOTE-TomekLinks) yang terbukti efektif mengatasi masalah ketidakseimbangan data (*imbalanced data*) yang ekstrim, sehingga meningkatkan sensitivitas model terhadap ulasan negatif. Namun, kekurangan yang ditemukan adalah ketergantungan model pada kelengkapan kamus normalisasi dalam menangani variasi bahasa gaul yang sangat dinamis. Meskipun demikian, model berhasil mencapai akurasi pengujian yang tinggi sebesar 97,84%. Kesimpulannya, algoritma SVM terbukti handal dan akurat untuk analisis sentimen pada ulasan pariwisata. Analisis visualisasi *Word Cloud* mengungkapkan bahwa aspek kebersihan air dan kenyamanan suasana menjadi faktor kepuasan utama, sedangkan isu antrian dan fasilitas toilet menjadi keluhan dominan. Hasil klasifikasi ini dapat dimanfaatkan oleh manajemen Owabong Water Park Purbalingga sebagai dasar pengambilan keputusan strategis untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Kata kunci: Analisis Sentimen, *Support Vector Machine*, Owabong Water Park Purbalingga, Google Maps, SMOTE-TomekLinks

ABSTRACT

This research is titled "Sentiment Analysis of Owabong Purbalingga Visitor Reviews on Google Maps Using Support Vector Machine Method." The study aims to classify visitor opinions into positive and negative sentiments to evaluate satisfaction levels regarding the tourism facilities and services. Research data were obtained through scraping techniques on Google Maps reviews, consisting of text comments and star ratings. The analysis method employed is the Support Vector Machine (SVM) algorithm with TF-IDF feature extraction, supported by text preprocessing stages including cleaning, normalization, and stemming. The results indicate that the SVM model is highly capable of separating sentiment classes. The main strength of this study lies in the implementation of a hybrid labeling strategy and Hybrid Resampling method (SMOTE-TomekLinks), which proved effective in addressing extreme data imbalance issues, thereby enhancing the model's sensitivity towards negative reviews. However, a limitation observed is the model's reliance on the completeness of normalization dictionaries to handle the highly dynamic variations of slang language. Nevertheless, the model successfully achieved a high testing accuracy of 97.84%. In conclusion, the SVM algorithm proved robust and accurate for sentiment analysis in tourism reviews. Word Cloud visualization analysis revealed that water cleanliness and atmosphere comfort are key satisfaction factors, while queuing issues and toilet facilities represent dominant complaints. These classification results can be utilized by the Owabong Water Park Purbalingga management as a basis for strategic decision-making to improve future service quality.

Keywords: Sentiment Analysis, Support Vector Machine, Owabong Water Park Purbalingga, Google Maps, SMOTE-TomekLinks.