

INTISARI

Secara umum transportasi digunakan untuk memudahkan manusia melakukan aktivitas sehari-hari. Saat ini, transportasi tidak hanya terdapat secara konvensional saja namun berkembang dengan adanya transportasi berbasis online yang harganya lebih terjangkau dan lebih praktis. Gojek Adalah salah satu aplikasi transportasi online yang memiliki pengguna bisa dikatakan banyak di Indonesia. Namun dalam system ini pasti memiliki banyak kekurangan yang dirasakan penggunanya. Dengan menganalisis kekurangan dari aplikasi perusahaan dapat mengetahui kekurangan dari aplikasi dan bagaimana cara memperbaikinya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis sentiment dengan menggunakan data ulasan yang terdapat pada *Google Play* guna mengetahui perbandingan keakurasian antara metode *Support Vector Machine* untuk mengklasifikasikan ulasan dari dua kategori yaitu ulasan positif dan negative. Kemudian dibandingkan dengan metode *Decision Tree*. Melalui klasifikasi diperoleh hasil akurasi sebesar 90.20% untuk metode *Support Vector Machine* sedangkan 89.80% untuk metode *Decision Tree*. Jadi bisa disimpulkan untuk metode *Support Vector Machine* nilai akurasinya lebih tinggi dibandingkan metode *Decision Tree*.

Kata kunci: *Text Mining, Support Vector Machine, Decision Tree.*

ABSTRACT

In general, transportation is used to make it easier for humans to carry out their daily activities. At present, transportation is not only available conventionally but is developing with online-based transportation which is more affordable and more practical. Gojek is an online transportation application that has many users in Indonesia. But in this system there must be many disadvantages that are felt by its users. By analyzing the deficiencies of company applications, we can find out the deficiencies of the application and how to fix them. The purpose of this study is to conduct a sentiment analysis using review data found on Google Play to determine the accuracy comparison between the Support Vector Machine method to classify reviews from two categories, namely positive and negative reviews. Then compared with the Decision Tree method. Through classification, the results obtained are 90.20% accuracy for the Support Vector Machine method while 89.80% for the Decision Tree method. So it can be concluded for the Support Vector Machine method the accuracy value is higher than the Decision Tree method.

Keywords: Text Mining, Support Vector Machine, Decision Tree.