

ANALISIS SENTIMEN ULASAN DAN KOMENTAR PENGGUNA PADA APLIKASI TOCO MENGGUNAKAN ALGORITMA *SUPPORT VECTOR MACHINE*

Nama : Nuraulia Octaviana
NIM : 6304221500
Dosen Pembimbing : Eva Yumami, M.T
: Desi Wahana, M.Li

ABSTRAK

Perkembangan aplikasi digital mendorong meningkatnya jumlah ulasan dan komentar pengguna yang berisi opini terhadap layanan yang digunakan, salah satunya aplikasi Toco. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan dan komentar pengguna aplikasi Toco secara otomatis dengan mengelompokkan sentimen ke dalam kategori positif dan negatif. Metode yang digunakan adalah *Support Vector Machine* (SVM) dengan pembobotan fitur *Term Frequency–Inverse Document Frequency* (TF-IDF). Data penelitian berjumlah 3.000 ulasan dan komentar yang dikumpulkan dari Google Play Store, TikTok, dan Instagram, kemudian melalui tahapan *preprocessing* meliputi *cleaning*, *case folding*, tokenisasi, normalisasi, *filtering*, dan *stemming*. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa model SVM mampu menghasilkan akurasi sebesar 93,17%, dengan nilai presisi 97,89%, recall 83,41%, dan F1-score 90,07%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa algoritma SVM berbasis TF-IDF memiliki kinerja yang baik dan stabil dalam mengklasifikasikan sentimen pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Toco.

Kata kunci: analisis sentimen, *Support Vector Machine*, TF-IDF, ulasan pengguna, aplikasi Toco

SENTIMENT ANALYSIS OF USER REVIEWS AND COMMENTS ON THE TOCO APPLICATION USING THE SUPPORT VECTOR MACHINE ALGORITHM

Name : Nuraulia Octaviana
NIM : 6304221500
Supervisor : Eva Yumami, M.T
: Desi Wahana, M.Li

ABSTRACT

The development of digital applications has driven an increase in the number of user reviews and comments containing opinions about the services used, one of which is the Toco app. This study aims to automatically analyze the sentiment of Toco app user reviews and comments by grouping them into positive and negative categories. The method used is a Support Vector Machine (SVM) with Term Frequency–Inverse Document Frequency (TF-IDF) feature weighting. The research data consisted of 3,000 reviews and comments collected from the Google Play Store, TikTok, and Instagram. They then underwent preprocessing stages including cleaning, case folding, tokenization, normalization, filtering, and stemming. The evaluation results showed that the SVM model achieved an accuracy of 93.17%, with a precision of 97.89%, a recall of 83.41%, and an F1-score of 90.07%. These results demonstrate that the TF-IDF-based SVM algorithm has good and stable performance in classifying user sentiment towards the service quality of the Toco app.

Keywords: *sentiment analysis, Support Vector Machine, TF-IDF, user reviews, Toco app*