

## ABSTRAK

Situs reservasi hotel pada saat ini menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk dapat melihat ulasan-ulasannya sebelum memesan hotel. Ulasan-ulasan yang terdapat pada situs reservasi hotel berjumlah sangat banyak dan dapat bernilai positif, negatif, maupun netral sehingga pengunjung membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan kesimpulan rekomendasi hotel favorit, seperti halnya yang terjadi pada pemilihan hotel berbintang 4 dan 5 di Kota Yogyakarta. Oleh karena itu, dibutuhkan analisis sentimen yang dapat mengklasifikasikan ulasan tersebut secara otomatis ke dalam klasifikasi sentimen positif, negatif atau netral maupun klasifikasi kategori kualitas pelayanan, makanan, fasilitas, lokasi, atau kebersihan dan menghasilkan rekomendasi hotel favorit di Kota Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan algoritma *Convolutional Neural Network* (CNN) yang dikombinasikan dengan pembobotan *word2vec*. CNN merupakan salah satu algoritma *deep learning*. Data yang digunakan bersumber dari ulasan beberapa situs reservasi hotel, yaitu Traveloka, Agoda, dan TripAdvisor. Proses yang dilakukan adalah mengumpulkan data latih dan data uji, melakukan tahap *preprocessing* dengan pembobotan dengan *word2vec*, kemudian dilakukan tahap klasifikasi sentimen maupun kategori. Tahap terakhir dilakukannya pengujian menggunakan tabel *confusion matrix multi-class* untuk menentukan tingkat akurasi, presisi, dan *recall*.

Hasil pengujian dengan menggunakan tabel *confusion matrix multi-class* menghasilkan nilai akurasi sebesar 84%, presisi sebesar 56,57%, dan *recall* sebesar 64,28% untuk klasifikasi sentimen. Sedangkan untuk klasifikasi kategori akurasi sebesar 61,83%, presisi sebesar 54,06%, dan *recall* sebesar 62,31%.

**Kata kunci** : Sistem Rekomendasi Hotel, Analisis Sentimen, *Convolutional Neural Network*