

## ABSTRAK

Meningkatnya penggunaan media sosial dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menjalin komunikasi dua arah dengan penggunanya, salah satunya adalah Traveloka pada media sosial Twitter. Pengguna Traveloka, menyampaikan sentimen mengenai layanan Traveloka secara keseluruhan melalui tweet yang dipublikasikan melalui Twitter.

Fokus dari penelitian ini adalah mengklasifikasikan *tweet* yang diunggah oleh pengguna Traveloka. *Tweet* diklasifikasikan menjadi tiga jenis sentimen, yaitu: positif, negatif, dan netral. Melalui tahap klasifikasi, dapat diketahui bagaimana performa dengan parameter akurasi, presisi, dan recall algoritma *Support Vector Machine* (SVM) sebagai metode klasifikasi data berupa teks.

Dalam penelitian kali ini, kernel SVM yang digunakan adalah Radial Basis Function (RBF), karena kernel tersebut sering digunakan untuk menyelesaikan tugas klasifikasi teks dengan cukup baik. Melalui penelitian ini dapat disimpulkan bahwa SVM dengan kernel RBF berhasil mengklasifikasikan sentiment pengguna Traveloka dengan rata-rata nilai akurasi sebesar 85,93%, presisi 86,36%, dan recall 81,25%.

**Kata Kunci:** Traveloka, Sentimen Pelanggan, Twitter, *Support Vector Machine*, Kernel *Radial Basis Function*

## ABSTRACT

The growing usage of social media is being used by big corporation to have a two-way relation between them and their users. One of whom is Traveloka on Twitter. On there, the Traveloka's users are airing their thoughts about Traveloka as a whole. These thoughts usually contained their sentiments about the current state of the company.

The main focus of this research is to classify the tweets that being sent through twitter by their users. These tweets are classified into three kinds of sentiments, which is: positive, negative, and neutral. Through the classification process, the performance of SVM as a text classification method can be known.

In this research, the Support Vector Machine (SVM) kernel that being used is Radial Basis Function (RBF), because its often use as the kernel is known to classifying text fairly well. Through this research, it can be concluded that Support Vector Machine with Radial Basis Function as the kernel succeed to classify the sentiments of Traveloka users with average of accuracy of 85,93%, precision at 86,36%, and recall at 81,25%

**Keywords:** *Traveloka, Customer's sentiment, Twitter, Support Vector Machine, Radial Basis Function kernel*