

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital yang pesat mendorong peningkatan penggunaan aplikasi layanan daring seperti Gojek, aplikasi Gojek merupakan sebuah aplikasi layanan transportasi berbasis teknologi terbesar nomor satu yang menjadi favorit masyarakat di Indonesia. Dengan adanya Gojek membawa dampak yang bagus dalam cara masyarakat beraktivitas dan berbelanja. Aplikasi gojek menggabungkan teknologi serta layanan tradisional untuk memberikan solusi dalam layanan pengantaran dan pengiriman makanan. Oleh karena itu, ulasan pengguna aplikasi Gojek sangat penting adanya. Yang mana dengan adanya ulasan ini mencerminkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan-layanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen dari ulasan pengguna aplikasi Gojek menggunakan pendekatan *machine learning*, khususnya dengan memanfaatkan library *TextBlob* untuk praproses data dan ekstraksi fitur, serta algoritma *Support Vector Machine* sebagai model klasifikasi sentimen. Proses penelitian dimulai dengan pengumpulan data ulasan dari Website Kaggle, dilanjutkan dengan tahapan praprosesan teks seperti tokenisasi, normalisasi, dan penghapusan stopword. Selanjutnya, fitur sentimen awal diekstrak menggunakan *TextBlob* dan digunakan sebagai input pada model SVM.

Hasil Dari hasil pelabelan, ditemukan bahwa sebanyak 1.873 data masuk dalam kategori sentimen positif, 1.793 data menunjukkan sentimen negatif, dan 1.252 data menunjukkan sentimen netral. Data ini kemudian dibagi menjadi dua bagian, yaitu data latih dan data uji, dengan rasio 70:30, 80:20, dan 90:10 yang dipilih secara acak, untuk memaksimalkan proses pembelajaran mesin. Untuk evaluasi model, digunakan algoritma *Support Vector Machine* dengan kernel RBF (*Radial Basis Function*), kernel *Polynomial*, dan kernel *Linear*. Akan mendapatkan hasil evaluasi dari masing-masing kernel dengan menggunakan ketiga rasio dan menunjukkan akurasi, recall, presisi, dan F1-score. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga model memiliki hasil yang berbeda-beda dalam mengklasifikasikan sentimen.

**Kata kunci : Analisis Sentimen, *Support Vector Machine*, *TextBlob*, Ulasan Pengguna, Aplikasi Gojek**

## **ABSTRACT**

*The rapid development of digital technology has driven the increase in the use of online service applications such as Gojek, the Gojek application is a technology-based transportation service application that is the number one favorite of the people in Indonesia. With the presence of Gojek, it has a good impact on the way people do activities and shop. The Gojek application combines technology and traditional services to provide solutions in food delivery and delivery services. Therefore, reviews of Gojek application users are very important. Which with this review reflects their experience in using these services.*

*This study aims to analyze sentiment from Gojek application user reviews using a machine learning approach, specifically by utilizing the TextBlob library for data preprocessing and feature extraction, and the Support Vector Machine algorithm as a sentiment classification model. The research process begins with collecting review data from the Kaggle Website, followed by text preprocessing stages such as tokenization, normalization, and stopword removal. Furthermore, the initial sentiment features are extracted using TextBlob and used as input to the SVM model.*

*Results From the labeling results, it was found that 1,873 data fell into the positive sentiment category, 1,793 data showed negative sentiment, and 1,252 data showed neutral sentiment. This data was then divided into two parts, namely training data and test data, with a randomly selected ratio of 70:30, 80:20, and 90:10, to maximize the machine learning process. For model evaluation, the Support Vector Machine algorithm was used with the RBF (Radial Basis Function) kernel, the Polynomial kernel, and the Linear kernel. Will get the evaluation results of each kernel using the three ratios and show accuracy, recall, precision, and F1-score. This shows that the three models have different results in classifying sentiment.*

**Keywords: Sentiment Analysis, Support Vector Machine, TextBlob, User Reviews, Gojek Application**