

ABSTRAK

AGUSTIAWAL. KOMBINASI VADER LEXICON DAN SVM DALAM MENGLASIFIKASI SENTIMENT TRANSPORTASI ONLINE (GRAB) PADA ULASAN PLAY STORE (di bimbing oleh Fahrin Irhamna Rahman S.Kom.,MT dan Titin Wahyuni S.Pd., MT.,)

Perkembangan teknologi digital telah meningkatkan interaksi pengguna dengan layanan transportasi online seperti Grab. Ulasan pengguna yang terdapat di Google Play Store mengandung informasi berharga mengenai kepuasan dan keluhan pengguna, yang dapat dianalisis untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan sentimen pengguna terhadap aplikasi Grab berdasarkan ulasan teks menggunakan kombinasi metode VADER Lexicon dan algoritma Support Vector Machine (SVM). Metode VADER digunakan untuk memberikan label sentimen awal (positif, negatif, atau netral) berdasarkan skor leksikal, yang kemudian digunakan sebagai data latih untuk melatih model SVM. Dataset diperoleh dari 2999 ulasan pengguna Grab yang telah diproses melalui tahapan pembersihan data, terjemahan, tokenisasi, dan ekstraksi fitur menggunakan TF-IDF. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa model SVM yang dilatih dengan bantuan labeling dari VADER mampu mencapai akurasi sebesar 86%. Kelas sentimen positif memperoleh nilai presisi 0,93 dan recall 0,98, menunjukkan performa model yang sangat baik dalam mengenali ulasan positif. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam mengklasifikasikan sentimen netral dan negatif secara akurat, terutama akibat ketidakseimbangan data. Secara keseluruhan, kombinasi VADER dan SVM terbukti efektif untuk analisis sentimen ulasan pengguna terhadap layanan transportasi online.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Grab, VADER Lexicon, Support Vector Machine, Ulasan Pengguna, Google Play Store.