

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# KLASIFIKASI SENTIMEN LAYANAN OJEK *ONLINE* MENGUNAKAN METODE *NAÏVE BAYES CLASSIFIER*

**HERINO PUTRA**

**11151103167**

Tanggal Sidang : 15 Agustus 2018

Periode Wisuda :

Jurusan Teknik Informatika

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

## **ABSTRAK**

Transportasi merupakan kebutuhan utama masyarakat. Transportasi ada berbagai macam jenis, salah satunya transportasi *online*. Transportasi *online* dapat berupa ojek *online*, contoh ojek *online* yaitu Gojek dan Grab. Twitter merupakan salah satu media sosial yang digunakan masyarakat untuk mengomentari layanan ojek *online*. Pada penelitian ini telah dilakukan klasifikasi sentimen layanan ojek *online* menggunakan metode *Naive Bayes Classifier* (NBC) menggunakan 1200 data dengan memanfaatkan Twitter API dan pelabelan secara manual. Dalam kasus ini menggunakan 2 (dua) kelas yaitu kelas positif dan kelas negatif dan 3(tiga) kategori yaitu manajemen, *driver* dan aplikasi. *Dataset* menggunakan 90% data latih : 10% data uji dengan pengujian akurasi menggunakan model *confusion matrix*. Dari hasil pengujian menggunakan NBC diperoleh akurasi untuk manajemen Gojek sebesar 90%, *driver* 90%, dan aplikasi sebesar 80%. Sedangkan akurasi manajemen Grab sebesar 90%, *driver* 90% dan aplikasi 75%. Rata-rata akurasi Gojek sebesar 86,67% dan Grab sebesar 85%.

**Kata kunci** : Grab, Gojek, *Naive Bayes Classifier*, ojek *Online*, Twitter API