

# **Analisis Sentimen Kepuasan *Customer* Terhadap Ekspidisi Tiki, Sicepat *Express* Dan Ninja *Express* Menggunakan Algoritma *Naïve Bayes***

## **ABSTRAK**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi saat ini sangat pesat, Kehadiran pemasaran produk global telah menyebabkan perkembangan jasa ekspedisi juga mengalami kemajuan besar. Kebutuhan penggunaan jasa ekspedisi barang yang dipergunakan masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhannya sangat meningkat pesat. Hadirnya berbagai jasa ekspedisi barang tidak hanya mempermudah masyarakat namun juga para pengusaha atau seller. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen terhadap kepuasan *customer* ekspedisi yaitu tiki, sicepat *express* dan ninja *express* pada *twitter* dengan menggunakan metode Algoritma *Naïve Bayes*. Beberapa proses dalam dilakukan klasifikasi sentimen, yang pertama melakukan koleksi data di *twitter* menggunakan *scraping* setelah itu pemberian labelling, kemudian melakukan *text pre-processing* pada data yang meliputi *cleansing data*, *case folding*, *tokenizing*, *stopword removal*, dan *stemming*. berikutnya dilaksanakan proses klasifikasi pada data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 3000, setiap item berjumlah 1000 data kemudian dibagi menjadi 3 kategori yaitu positif, negatif dan netral. 3000 data terbagi menjadi dua bagian yaitu 70% data latih dan 30% data uji. Berdasarkan hasil evaluasi klasifikasi dengan algoritma *Naïve Bayes* menghasilkan akurasi yang sangat tinggi. Akurasi Sicepat *Express* 90,67%, presisi 56,95%, *recall* 38,54% dan *f1-score* 40,57%. Ninja *Express* memiliki akurasi 80,67%, presisi 49,4%, *recall* 40,84% dan nilai *f1-score* 41,5%. Akurasi Tiki sebesar 74,67%, presisi 67%, *recall* 57,61%, *f1-score* 56,28%.

Kata kunci: Ekspedisi, Sentimen, Data, *Naïve Bayes*