

## ABSTRAK

Transportasi *online* adalah salah satu transportasi yang semakin diminati masyarakat pada saat ini. Analisis sentimen pada jasa transportasi online merupakan proses mengekstraksi pendapat, sentimen, evaluasi, dan emosi orang tentang pelayanan pada transportasi online salah satunya di media sosial twitter masyarakat mengeluarkan beragam opini tentang pelayanan dari transportasi *online* ini dengan jumlah yang banyak, sehingga terdapat kesulitan untuk menentukan opini yang bersifat positif ataupun negatif. Ada beberapa tahap untuk melakukan analisis sentimen, diantaranya adalah tahap pengumpulan data, *preprocessing* data, *POS Tagging* dan klasifikasi opini menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier* dan membandingkan akurasi dengan metode *K-Nearest Neighbor*. Hasil perbandingan *algoritma Naïve Bayes Classifier* dan *K-Nearest Neighbor* dengan menggunakan 565 data *tweet* dari Twitter, dengan pembagian 500 data latih dan 65 data uji, untuk *algoritma Naïve Bayes Classifier* menghasilkan tingkat akurasi sebesar 66,15 % dan untuk *algoritma K-Nearest Neighbor* menghasilkan tingkat akurasi sebesar 67,69 %, dari hasil perbandingan akurasi menunjukkan *algoritma K-Nearest Neighbor* memperoleh tingkat akurasi yang lebih besar.

**Kata kunci:** Transportasi *online*, Analisis sentimen, Twitter, *Naïve Bayes Classifier*, *K-Nearest Neighbor (KNN)*.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## **ABSTRACT**

*Online transportation is one of the transportation interests of the people at this time. Sentiment analysis in online transportation services is a process of extracting opinions, sentiments, evaluations, and emotions of people about service on online transportation, one of them is on twitter, the public issued a variety of opinions about the services of this online transportation in large numbers, so there are difficulties in determining opinions that are positive or negative. There are several steps to uses sentiment analysis. Data collection, preprocessing data, POS Tagging, and opinion classification uses the Naïve Bayes Classifier method, compared to the accuracy of the K-Nearest Neighbor method. The results of the comparison of Naïve Bayes Classifier and K-Nearest Neighbor algorithms uses 565 data tweets from Twitter, divided 500 trained data, and 65 test data, for the Naïve Bayes Classifier algorithm, the result in an achievement rate of 66.15%, and for the K-Nearest Neighbor algorithm, it produces an accuracy rate of 67.69%, from the results of the accuracy comparison showing the K-Nearest Neighbor algorithm obtains greater accuracy.*

**Keyword : Online transportation, Sentiment analysis, Twitter, Naïve Bayes Classifier, K-Nearest Neighbor (KNN).**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG