

TELKOM UNIVERSITY

Abstrak

Fakultas Informatika
Sekolah Pascasarjana Teknik Informatika

Master Teknik Informatika

**Feature Extraction Customer Review for Explicit and Implicit Features
A Case Study on Amazon Customer Review**

by Hendriyana

Pertumbuhan informasi membentuk perkembangan sosial yang menyebabkan jarak bukanlah suatu permasalahan, dengan begitu dapat merubah perilaku seseorang merubah seseorang dalam menjalankan suatu kegiatan perdagangan melalui media internet yang dikenal dengan elektronik komersial atau lebih dikenal dengan *e-commerce*. Informasi suatu produk dinamakan ‘review’ yang berisi mengenai informasi yang konsumen lain. Review bermanfaat bagi konsumen dan industri manufaktur sehingga dapat menentukan keputusan konsumen dalam memilih suatu produk tertentu.

Kalimat review mengenai suatu produk tertentu dapat dilihat terhadap kata yang terkandung didalamnya. Kata yang muncul pada kalimat yang menunjukkan fitur produk dinamakan fitur explicit, sedangkan kata yang muncul pada kalimat secara tidak langsung menunjukkan fitur produk yang dapat berupa karakteristik fitur produk itu sendiri dinamakan fitur implicit. Penelitian ini bertujuan untuk mengekstrak fitur produk baik fitur explicit maupun implicit terhadap suatu kalimat review pada domain handphone. Format review yang digunakan bersifat teks bebas didapatkan pada situs e-commerce amazon namun menimbulkan kata ambigu pada fitur produk, sehingga diperlukan data dummy untuk memisahkan kata pada fitur produk. Metode yang digunakan untuk mengekstrak fitur dinamakan SLTM (Sentence Level Topic Model). Pada dataset dummy, performa sistem untuk mengekstrak fitur explicit sebesar 76% dan fitur implicit sebesar 92.59%. Sedangkan pada dataset amazon customer review, performa sistem untuk mengekstrak fitur explicit sebesar 88.24% dan fitur implicit sebesar 60%.

Keyword: Features Extraction, Explicit, Implicit, Customer Review