

ABSTRAK

Dewasa ini HP telah menjadi salah satu kebutuhan yang penting bagi manusia. Salah satu perusahaan yang saat ini menguasai pasar *smartphone* dunia dengan *market share* pada tahun 2016 sebesar 24,5% adalah Android dengan perusahaan Samsung. Industri *smartphone* yang dijalani Samsung tidak sepenuhnya memiliki hasil yang bagus bagi konsumen. Pada awal tahun 2016, Samsung merilis Samsung Galaxy Note 7 yang kemudian memiliki gangguan dan mengalami ledakan pada bulan Agustus 2016. Hingga pada September 2016, Samsung secara resmi menarik semua produk Samsung Galaxy Note 7 dari pasar. Berselang 1 tahun pada Oktober 2017 Samsung merilis kembali Samsung Galaxy Note 8 yang dinilai lebih sempurna daripada Note Series sebelumnya. Akan tetapi, rilisnya Samsung Galaxy Note 8 dikhawatirkan membawa citra buruk yang dialami oleh Series sebelumnya yaitu Samsung Galaxy Note 7.

Penelitian ini bertujuan untuk menyediakan pandangan yang komprehensif berdasarkan dataset ulasan online yang diperoleh melalui media sosial Twitter menggunakan crawling data RStudio. Penulis menggunakan teknik analisis *opinion mining (setimen analysis)* untuk menemukan setimen positif dan negatif pada produk Samsung Galaxy Note 8 setelah buruknya performa pada Samsung Galaxy Note 7.

Hasil penelitian menunjukkan 293 sentimen positif dari 415 dataset. Hal ini menunjukkan kegagalan Note 7 tidak mempengaruhi besar terhadap citra yang dimiliki Samsung Galaxy Note 8 terhadap konsumen. Sementara sebagian besar sentimen negatif menyatakan lamanya update software yang dilakukan Samsung.

Kata Kunci: *Sentiment analysis, Data Mining, Service Recovery.*