

Analisis Sentimen pada Media Sosial Twitter terhadap E-Commerce Shopee menggunakan Metode *Support Vector Machine* (SVM)

Putri Samapa Hutapea¹, Warih Maharani²

Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

¹putrisamapa@students.telkomuniversity.ac.id, ²wmaharani@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Shopee merupakan *e-commerce* yang banyak diakses dan digunakan pada masa sekarang. Shopee ramai digunakan oleh publik dikarenakan harnya produk yang ditawarkan jauh lebih murah dan terjangkau. Meskipun shopee merupakan *e-commerce* yang terkenal, tetap saja membutuhkan tanggapan dan saran dari publik sehingga shopee dapat mempertahankan maupun memperbaiki apa yang diperlukan. Pada penelitian ini dilakukan analisis sentimen terhadap sentimen publik pada media sosial Twitter mengenai Shopee. Penelitian ini menggunakan data yang berisi *tweet* dari keyword yang sudah ditentukan dan menggunakan *Word2Vec* dan metode klasifikasi *Support Vector Machine*. Pada penelitian ini penggunaan *Word2Vec* mempengaruhi tingkat akurasi sehingga akurasi meningkat untuk setiap kernel SVM. Sedangkan untuk *hyperparameter tuning* terbaik terdapat pada kernel polynomial dengan tingkat akurasi sebesar 93.20%.

Kata kunci : sentimen, shopee, twitter, Word2Vec, SVM
