

## Abstrak

Media sosial telah menjadi media yang tidak hanya untuk komunikasi antara individu, tetapi juga untuk beberapa aspek bidang usaha meliputi, proses pengambilan keputusan, promosi merek, pemasaran merek, personal branding dan seterusnya. Salah satunya Instagram, menggunakan fitur komentar yang ada pada Instagram, pengguna dapat berkomunikasi, dan memberikan opini terhadap suatu unggahan pada akun Instagram. Sentimen analisis dapat dilakukan untuk menganalisa komentar di akun instagram LaC (language center), agar dapat digunakan sebagai tolak ukur sentimen kepuasan mahasiswa terhadap layanan LaC (language center) Telkom university. Penelitian ini bertujuan menganalisis sentimen atau opini kepuasan mahasiswa terhadap layanan Language Center (LaC) Telkom University pada Instagram penulis juga melakukan klasifikasi berdasarkan kategori sentimen positif, negatif, dan netral dengan menggunakan metode Recurrent Neural Network (RNN) dan pengukuran Confusion Matrix. Dari hasil pengujian pada model yang dibangun mendapatkan nilai akurasi sebesar 79%.

**Kata Kunci:** Sentimen Analisis; Telkom University; instagram; Recurrent Neural Network (RNN); confusion matrix