

## **Abstrak**

Transportasi *online* merupakan inovasi baru dibidang transportasi yang semakin banyak diminati oleh masyarakat. Sebagian masyarakat menyampaikan pendapat dan opini mengenai penggunaan transportasi *online* melalui media sosial Twitter. Opini tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan analisis sentimen untuk mengetahui penilaian penggunaan transportasi *online* apakah positif atau negatif, serta mengetahui kategori penilaian kualitas layanan transportasi *online*. Berdasarkan ide tersebut, Metode *Naive Bayes Classifier* dipilih karena memiliki keunggulan paling cepat dan sederhana. Dan untuk menanggulangi tingginya dimensi data (banyaknya fitur atau kata dalam opini) sehingga dapat meningkatkan performansi dari *Naive Bayes Classifier* maka *Naive Bayes Classifier* dikombinasikan dengan *feature selection* yaitu *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, akurasi dan *f-measure* yang didapat pada klasifikasi sentimen dengan *feature selection Chi-square* lebih baik yaitu 99.09% dan 97.14% untuk Gojek serta 99.31% dan 95.65% untuk Grab. Akan tetapi, akurasi dan *f-measure* pada klasifikasi kategori tanpa *feature selection Chi-square* lebih baik dibandingkan dengan *feature selection Chi-square*.

**Kata kunci :** transportasi online, Twitter, analisis sentimen, Naive Bayes Classifier, Feature Selection, Chi-square