

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor untuk mengukur kesuksesan sebuah layanan pada perusahaan jasa. Selain itu kepuasan pelanggan digunakan oleh perusahaan jasa sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki layanan yang mereka berikan. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan analisis sentimen untuk mengklasifikasikan opini pelanggan terhadap layanan tersebut ke dalam kelas positif, negatif dan netral, sehingga dapat diperoleh seberapa besar pelanggan yang puas terhadap layanan yang diberikan berdasarkan banyaknya opini positif, negatif maupun netral. Data diperoleh dari tweet tentang opini pelanggan terhadap layanan indihome. Metode yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah *Logistic Regression* dengan menggunakan pembobotan *Term Frequency-Inverse Document Frequency* (TF-IDF) dan penambahan fitur *tweet-based*. Berdasarkan hasil eksperimen, didapatkan akurasi maksimal sebesar 77,05% dengan menggunakan bigram dengan penambahan fitur *tweet-based* dan pembobotan TF-IDF.

Kata kunci : Analisis Sentimen, *Logistic Regression*