

ABSTRAK

Pada penelitian ini, dilakukan analisis sentimen dalam menentukan opini mahasiswa pada survei kepuasan terhadap fasilitas dan layanan Universitas Telkom. Opini tersebut sangat banyak dan tidak terstruktur. Maka dalam pengolahannya, diperlukan analisis sentiment dalam mengklasifikasikan opini mahasiswa. Ada tiga sentiment yang akan diklasifikasikan yaitu, sentiment positif, sentiment netral, dan sentiment negatif. Metode klasifikasi yang akan digunakan yaitu Naive Bayes *Classifier*.

Pada penelitian ini, data melewati tahap preprocessing menggunakan *stemming* dan *stopword* dan pembobotan kata menggunakan metode TF-IDF serta melakukan klasifikasi menggunakan algoritma Naive Bayes. Penelitian ini menghasilkan nilai rata-rata *precision* untuk kelas positif sebesar 52.51% dan kelas negatif sebesar 69.25%. Sedangkan nilai rata-rata *recall* untuk kelas positif sebesar 76.78% dan kelas negatif sebesar 61.05%

Kata kunci : Naive bayes classifier, NLP, TFIDF