

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor untuk mengukur kesuksesan sebuah layanan pada suatu perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan umumnya digunakan oleh perusahaan jasa sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki layanan yang diberikan. 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 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 *Decision Tree* dengan menggunakan pembobotan Term Frequency-Inverse Document Frequency (TF-IDF). Berdasarkan hasil eksperimen, didapatkan akurasi maksimal sebesar 80,1 % dengan menggunakan bigram dan pembobotan TF-IDF.

Kata kunci : Analisis Sentimen, *Decision Tree*