Abstrak

Analisis sentimen adalah bidang studi yang meneliti tentang pendapat atau opini terhadap suatu objek. Studi kasus pada penelitian ini adalah *review* tentang *e-comerce*, dimana data *review* berbentuk teks diambil dari sentimen masyarakat di media sosial Twitter dengan cara *crawling*. Tugas dari sentimen analisis adalah melakukan klasifikasi berdasarkan aspek yang ingin ditinjau. Klasifikasi teks dapat dilakukan dengan pendekatan *machine learning*, salah satunya adalah metode *Support Vector Machine* yang memiliki akurasi optimal. Penggunaan metode *Support Vector Machine* dapat didukung dengan seleksi fitur *Information Gain* untuk mendapatkan fitur yang lebih optimal dengan *treshold* 0.7. Ditambahkan lagi dengan fitur ekstraksi *TF-IDF N-gram* untuk melakukan pembobotan pada hasil *review.* Hasil performansi tanpa menggunakan seleksi fitur *Information Gain* memberikan hasil akurasi sebesar 78,16% dengan data uji yang digunakan sebesar 10%. Sedangkan untuk klasifikasi menggunakan seleksi fitur *Information Gain* memberikan hasil untuk akurasi dengan optimal 80,33% dengan jumlah data uji sebesar 10%, dan hasil pengujian untuk masing-masing *e-commerce* memberikan akurasi 82,88% untuk *e-commerce* Lazada memberikan performansi akurasi tertinggi pada proses analisis sentimen untuk mendapatkan kelas sentimen, prediksi dan akurasi terhadap *e-commerce*.

Kata kunci : e-*commerce, review, crawling, Support Vector Machine, Information Gain,* TF-IDF