

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat sejak pengaruh internet. Berbagai aspek dan kebutuhan sangat mudah untuk dicari dan ditemukan. Salah satu bentuk perkembangan teknologi saat ini yaitu adanya transportasi berbasis online. Kemudahan dalam pemesanan membuat transportasi online tersebut semakin diminati. Seiring kemudahan dan perkembangan layanan yang ditawarkan penyedia transportasi online, banyak pengguna yang memberikan opini seputar kualitas layanan pada produk penyedia transportasi online di berbagai media sosial, salah satunya Instagram. Opini yang diberikan oleh pengguna di Instagram beragam, ada yang memberikan opini pujian ataupun keluhan. Apabila diteliti lebih lanjut pada opini yang diberikan, akan didapatkan sebuah sentimen yang diberikan oleh pengguna terhadap kualitas layanan pada produk penyedia transportasi online di Instagram. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi, akan dibuat sebuah sistem berbasis web untuk melakukan analisis sentimen pada layanan produk penyedia transportasi online di Instagram, dengan menggunakan metode klasifikasi *Naïve Bayes*. Diharapkan dengan adanya sistem ini dapat membantu konsumen dalam memilih layanan produk dari transportasi online tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada tugas akhir ini dalam mengklasifikasikan data pada produk layanan transportasi online pada kolom komentar instagram mendapatkan akurasi rata rata 93%.

Kata kunci : Instagram, Machine Learning, Naive Bayes, Sentiment Analysis, Transportasi Online.