

ABSTRAK

Perkembangan dibidang ekonomi dan teknologi yang semakin pesat menuntut pembeli-penjual untuk bertransaksi kapan dan dimana saja. *Cryptocurrency* adalah mata uang digital tentunya berbeda dengan mata uang lainnya, karena mata uang ini bisa digunakan untuk melakukan transaksi virtual. Indodax merupakan perusahaan tempat *market place* digital terbesar di Asia Tenggara. Dalam hal ini Indodax ingin melakukan pendekatan dengan para pengguna melalui akun sosial media *twitter*. Dalam hal ini pengguna bisa berinteraksi secara langsung dengan Indodax dan pengguna dapat memberikan komentar mengenai Indodax.

Ulasan tersebut memuat banyak sekali saran, pujian bahkan keluhan pengguna serta ulasan tersebut dapat dijadikan masukan untuk layanan Indodax kedepannya. Terdapat 5105 ulasan yang terkumpul pada waktu yang telah ditentukan untuk dilakukan penelitian. Data yang digunakan untuk dataset serbanyak 3824 ulasan dengan pembagian 70% untuk data latih dan 30% untuk data uji. Dalam hal ini menggunakan algoritma *naive bayes* dengan *software* Studio. Hasil yang diperoleh pada metode *naive bayes* mendapatkan hasil 60% sentimen positif dan 40% sentimen negatif. Hasil tersebut menggambarkan bahwa secara keseluruhan hasil ulasan yang ada di Indodax adalah positif. *Topic modeling* digunakan untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara data dari dokumen teks metode yang paling populer digunakan untuk pemodelan topik adalah *Latent-Dirichlet Allocation* (LDA) menggunakan *software* R Studio.

Kata kunci: *Twitter*, Analisis Sentimen, *Naive Bayes*, *Topic Modeling*, Kepuasan Konsumen