

ABSTRAK

Meningkatnya penggunaan platform digital seperti Google Maps membuat ulasan pengguna terhadap destinasi wisata menjadi sumber informasi penting. Namun, banyaknya ulasan yang tersebar secara acak dan tidak terstruktur menyebabkan informasi berharga tentang kepuasan pengunjung belum dimanfaatkan secara optimal oleh pengelola wisata. Telaga Sarangan, sebagai salah satu destinasi unggulan di Kabupaten Magetan, menerima banyak ulasan dari pengunjung yang berpotensi untuk dianalisis lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan sentimen pengguna terhadap Telaga Sarangan melalui ulasan Google Maps menggunakan metode Support Vector Machine (SVM). Proses analisis dilakukan melalui tahapan text preprocessing, pelabelan sentimen (positif, negatif, netral), ekstraksi fitur menggunakan TF-IDF, penyeimbangan data menggunakan SMOTE, serta evaluasi dengan *Confusion Matrix*. Dataset yang dianalisis terdiri dari 919 ulasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode SVM memiliki performa yang baik dalam klasifikasi sentimen, dan berhasil mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan serta ketidakpuasan pengunjung. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi strategis bagi pengelola wisata dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Telaga Sarangan, Google Maps, Support Vector Machine, TF-IDF, SMOTE