# ABSTRAK

**ANALISIS SENTIMEN MENGGUNAKAN**
**WORD2VEC dan SUPPORT VECTOR MACHINE**
**(STUDI KASUS: Sentimen Pelanggan Sicepat)**

Oleh
Desi Natalia BR. Sidauruk
17102077

*E-commerce* di Indonesia semakin berkembang akibat meledaknya jumlah pengguna, itu sebabnya jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan, salah satu jasa pengiriman barang di Indonesia yaitu Sicepat. Sicepat sangat peduli dengan kepuasan pelanggannya, pelanggan Sicepat dapat memberikan komentar baik positif, negatif, dan netral terhadap pelayanannya melalui Twitter. Opini masyarakat tersebut, dibuat sebuah penelitian mengenai analisis sentimen. Sistem analisis sentimen dibagi menjadi 5 (lima) tahap, yaitu crawling data, pelabelan, *pre-processing*, ekstraksi fitur, dan klasifikasi sentimen. Metode yang digunakan adalah Word2vec sebagai ekstraksi fitur dengan mengkonversi data menjadi nilai vektor. Hasil pelabelan berjumlah 200 kelas negatif, 695 kelas positif, dan 50 kelas netral dengan pelabelan manual sementara metode klasifikasi pada penelitian ini menggunakan *Support Vector Machine* (SVM). Selanjutnya pengujian *confusion matrix* memberikan hasil nilai akurasi 78%.

**Kata Kunci: Analisis Sentimen, Sicepat, *Word2vec, Support Vector Machine, Twitter***