

## ABSTRACT

**SCRIPT TITLE** : **APPLICATION OF MACHINE LEARNING TO DETERMINE THE ZHM PREMIERE HOTEL GUEST SATISFACTION LEVEL USING THE VADER METHOD**

**NAME** : **RAHMAD ARIF**

**STUDENT NUMBER** : **18101152610466**

**FAKULTY** : **COMPUTER SCIENCE**

**FIELD OF STUDY** : **INFORMATION SYSTEM**

**ADVISOR** : **1. HERI MARFALINO, S.KOM, M.KOM**  
**2. SEPSA NURRAHMAN, S.KOM, M.KOM**

*Review is the result of an assessment related to a product given by customers and consumers. Generally, review is used as a measure of how good the product is. Review usually contain user or consumer opinion based on customer experience and satisfaction after using a product. So that the level of customer satisfaction can be measured and can be used as evaluation material for product or service provider, one of which is a hotel. Recently, we found many online reservation platforms that provide review features, one of them is TripAdvisor. To determine the level of customer satisfaction, a sentiment analysis system is applied. This research carried out the process of collecting review data on TripAdvisor (crawling), preprocessing text data classification text and evaluating the model. The method of text classification used a lexicon-based approach, which was using a Dictionary-based approach (VADER), and the evaluation process using evaluating model classification (accuracy, precision, and recall) was carried out randomly and produced 79% .*

*Keywords: Review, Opinion, The level of customer satisfaction, Sentiment analysis, VADER.*

## ABSTRAK

**JUDUL SKIRPSI : PENERAPAN MACHINE LEARNING UNTUK MENENTUKAN TINGKAT KEPUASAN TAMU HOTEL THE ZHM PREMIERE MENGGUNAKAN METODE VADER**

**NAMA : RAHMAD ARIF**

**NO BP : 18101152610466**

**FAKULTAS : ILMU KOMPUTER**

**JURUSAN : SISTEM INFORMASI**

**PEMBIMBING : 1. HARI MARFALINO, S.KOM, M.KOM  
2. SEPSA NURRAHMAN, S.KOM, M.KOM**

Ulasan merupakan hasil penilaian terkait suatu produk yang diberikan oleh para pelanggan dan konsumen. Umumnya, ulasan dijadikan tolak ukur seberapa baik produk tersebut. Ulasan biasanya berisi opini pengguna atau konsumen berdasarkan pengalaman dan kepuasan pelanggan setelah menggunakan suatu produk. Sehingga dapat diukur tingkat kepuasan pelanggan dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi penyedia produk atau jasa, salah satunya hotel. Sekarang ini, banyak kita jumpai platform reservasi online yang menyediakan fitur ulasan, salah satunya TripAdvisor. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tersebut diterapkannya sebuah sistem analisis sentimen. Penelitian ini dilakukan proses pengambilan data ulasan pada TripAdvisor (*crawling*), preprocessing data teks klasifikasi teks dan Evaluasi model. Untuk metode dalam klasifikasi teks menggunakan pendekatan berbasis Leksikon yaitu menggunakan pendekatan berbasis Dictionary (VADER), serta proses evaluasi menggunakan evaluating model classification (akurasi, presisi, dan *recall*) dilakukan secara random dan menghasilkan 79% .

Kata Kunci: Ulasan, Opini, Tingkat kepuasan pelanggan, Analisis sentimen, VADER.