

ABSTRAK

Mie merupakan makanan yang paling digemari oleh masyarakat di Indonesia. Proses pembuatannya yang relatif mudah dan menjadi opsi makanan yang paling sering dipilih oleh masyarakat. Industri makanan di Indonesia mulai berkembang kembali setelah masa pandemi Covid-19 yang menerpa dalam dua tahun terakhir. Restoran Mie Gacoan menjadi salah satu produk olahan dari mie yang sangat digemari oleh kalangan anak muda saat ini. Dengan harga yang relatif murah, rasa yang enak, dan pelayanan yang memuaskan membuat restoran ini menjadi daya tarik konsumen. Namun, tidak sedikit juga para konsumen yang pernah mencicipi aneka menu olahan di restoran Mie Gacoan yang menyampaikan hal – hal yang dianggap sebagai kritik terhadap restoran ini. Banyak dari mereka menggunakan media sosial Twitter untuk menyampaikan opini mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk melihat respon yang disampaikan para konsumen di media sosial Twitter terhadap restoran Mie Gacoan. Oleh karena itu dilakukan analisis sentimen, dengan melihatnya dari tiga aspek yang dipilih, yaitu aspek food, price dan service. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data yang berasal dari Twitter yang berjumlah 3289 dan setelah dilakukan pelabelan aspek, menjadi total 501 data. Dari dataset tersebut dilakukan proses text preprocessing, pelabelan aspek dan sentimen pada setiap data tweet, melakukan pembobotan kata TF-IDF, dan melakukan klasifikasi dengan menggunakan metode Support Vector Machine dengan menggunakan kernel linear. Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan akurasi terbaik. Pada pengujian semua aspek didapatkan akurasi sebesar 80,00 %, kemudian untuk aspek food akurasi sebesar 92,30 %, lalu untuk aspek price akurasi sebesar 100 % dan terakhir aspek service sebesar 85,71 %.

Kata kunci : Mie Gacoan, analisis sentimen , Support Vector Machine, aspek food, price dan service.

ABSTRACT

Noodles are the most popular food by people in Indonesia. The process of making it is relatively easy and is the food option most often chosen by the public. The food industry in Indonesia is starting to develop again after the Covid-19 pandemic that hit in the last two years. Mie Gacoan Restaurant is one of the products processed from noodles which is very popular among young people today. With relatively low prices, delicious taste, and satisfying service, this restaurant has become a consumer attraction. However, not a few consumers who have tasted various processed menus at Mie Gacoan restaurants say things that are considered criticism of this restaurant. Many of them use social media Twitter to convey their opinions. Therefore, this study intends to look at the responses conveyed by consumers on social media Twitter to the Mie Gacoan restaurant. Therefore, a sentiment analysis was carried out, by looking at it from the three selected aspects, namely the aspects of food, price and service. The data used in this study is data originating from Twitter, which totaled 3829 and after labeling aspects, a total of 501 data. From this dataset, text preprocessing was carried out, labeling aspects and sentiments on each tweet data, weighting TF-IDF words, and performing classification using the Support Vector Machine method using a linear kernel. The purpose of this research is to get the best accuracy. In testing all aspects, an accuracy of 80.00% was obtained, then for the food aspect the accuracy was 92.30%, then for the price aspect the accuracy was 100% and finally the service aspect was 85.71%.

Keywords : Mie Gacoan, sentiment analysis, Support Vector Machine, food aspect, price aspect and service aspect.