

# Analisis kepuasan pelanggan layanan data operator CDMA Indonesia menggunakan metode text mining dan sentiment analysis pada data twitter = Customer satisfaction analysis of Indonesian CDMA data services operators using text mining and sentiment analysis based on twitter data. / Prahardika Prihananto

Prahardika Prihananto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20401409&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan layanan data operator CDMA di Indonesia dengan menggunakan pesan tweet sebagai data kepuasan pelanggan real time. Data tersebut diolah menggunakan text mining dan sentiment analysis dengan membuat model klasifikasi teks. Tingkat akurasi model yang dibuat untuk memprediksi sentimen dari pesan tweet mencapai 80 %. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan data operator CDMA di Indonesia baik secara umum maupun pada masing-masing operator cenderung tidak puas dengan layanan data yang diberikan. Secara umum kriteria kemudahan koneksi paling mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan layanan data operator CDMA di Indonesia. Sedangkan kriteria kemudahan koneksi paling mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan layanan data operator CDMA 1. Kemudian kriteria kemudahan koneksi dan kehandalan jaringan paling mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan layanan data operator CDMA 2.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

This thesis aims to gain insight of customer satisfaction of Indonesian CDMA data services operators by using tweets as real time customer satisfaction data. The data is processed using text mining and sentiment analysis by creating text classification model. The model accuracy to predict sentiment of a tweet achieve 80%. The results showed that Indonesia CDMA data subscribers in general or to individual operators tend to not satisfied with the service provided. Connection easiness criteria most influencing customer dissatisfaction of Indonesia CDMA data service operators in general. While, the connection easiness criteria most influencing customer dissatisfaction of CDMA data service operator 1. Then, Connection easiness and network reliability criteria most influencing customer dissatisfaction of CDMA data service operator 2.