

Analisis Sentimen dan Text Clustering dari Hasil Review Maskapai Penerbangan Menggunakan Metode Naive Bayes, Support Vector Machine, dan K-Nearest Neighbor = Sentiment Analysis and Text Clustering From Airline Review Results Using Naive Bayes, Support Vector Machine, and K-Nearest Neighbor

Revan Dzaky Fahrezi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920545655&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan analisis sentimen dan teknik pengelompokan teks (text clustering) dalam mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama: Tangibility, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy. Metode yang digunakan meliputi Naïve Bayes, Support Vector Machine, dan K-Nearest Neighbor untuk melakukan klasterisasi sentimen yang bervariasi di setiap dimensi SERVQUAL. Hasil analisis menunjukkan bahwa sentimen pelanggan berbeda di setiap dimensi, dengan beberapa area menonjol dalam sentimen negatif atau positif. Teknik clustering teks membantu mengidentifikasi tema-tema umum dan masalah yang sering dihadapi pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pendekatan analisis sentimen dan text clustering memberikan wawasan yang lebih detail dan mendalam mengenai kualitas layanan, yang memungkinkan perusahaan untuk mengambil tindakan yang lebih tepat dalam meningkatkan setiap dimensi SERVQUAL untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara keseluruhan

.....This study aims to integrate sentiment analysis and text clustering techniques to evaluate service quality based on the SERVQUAL model, which includes five main dimensions: Tangibility, Responsiveness, Reliability, Assurance, and Empathy. The methods used include Naïve Bayes, Support Vector Machine, and K-Nearest Neighbor to perform sentiment clustering that varies across each SERVQUAL dimension. The analysis results show that customer sentiments differ across each dimension, with certain areas standing out in either negative or positive sentiments. Text clustering techniques help identify common themes and issues frequently faced by customers. The conclusion of this study is that the sentiment analysis and text clustering approach provides more detailed and in-depth insights into service quality, enabling companies to take more precise actions in enhancing each SERVQUAL dimension to increase overall customer satisfaction and loyalty.