



**ANALISIS SENTIMEN PELANGGAN PEMPEK CEK IDA  
TERHADAP PENILAIAN PRODUK MENGGUNAKAN  
LAYANAN GOFOOD PADA APLIKASI GOJEK DENGAN  
KLASIFIKASI SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)**

**SKRIPSI**

**KGS. M. ARIA HIDAYAHTULLAH 2021.21.0039**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

**2025**



**ANALISIS SENTIMEN PELANGGAN PEMPEK CEK IDA  
TERHADAP PENILAIAN PRODUK MENGGUNAKAN  
LAYANAN GOFOOD PADA APLIKASI GOJEK DENGAN  
KLASIFIKASI SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan  
Pendidikan Program Strata-1 Pada  
Program Studi Sistem Informasi**

**Oleh :**

**KGS. M. ARIA HIDAYAHTULLAH 2021.21.0039**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

**2025**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


**ANALISIS SENTIMEN PELANGGAN PEMPEK CEK IDA TERHADAP PENILAIAN  
PRODUK MENGGUNAKAN LAYANAN GOFOOD PADA APLIKASI GOJEK  
DENGAN KLASIFIKASI SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)**

Oleh:

**Kgs. M. Aria Hidayatullah**  
2021.21.0039

Palembang, 24 Februari 2025  
Pembimbing II

Pembimbing I

  
**Dhamayanti, S.Kom., M.T.I**  
NIK: 2002.02.0016

  
**Dona Marcellina, S.Kom., M.Kom**  
NIK: 2018.01.0249

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer & Sains

  
**H. Rudi Heriansyah, ST., M.Eng. Ph.D.**  
NIK: 2022.01.0315

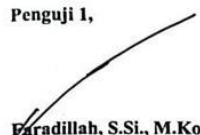
# LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

## LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI


Pada hari Selasa tanggal 12 bulan Februari tahun 2025 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer & Sains Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 24 Februari 2025


Penguji 1,

  
Paradillah, S.Si., M.Kom  
NIK: 2013.01.0018

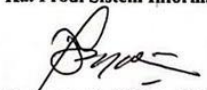
Penguji 2,

  
Nining Ariati, S.Kom., M.Kom  
NIK: 1999.01.0011

Penguji 3,

  
Dhamavanti, S.Kom., M.T.I  
NIK: 2002.02.0016

Menyetujui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi

  
Dhamavanti, S.Kom., M.T.I  
NIK: 2002.02.0016

# SURAT KETERANGAN REVISI SKIRPSI



SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI PROGRAM  
STUDI SISTEM INFORMASI (SI) FASILKOM  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Kgs. M. Aria Hidayatullah

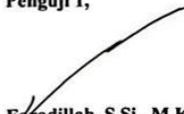
NPM : 2021210039

Judul Skripsi : Analisis Sentimen Pelanggan Pempek Cek Ida Terhadap Penilaian  
Produk Menggunakan Layanan GoFood Pada Aplikasi Gojek Dengan  
Klasifikasi Support Vector Machine (SVM)


Mahasiswa yang namanya tercantum di atas, telah selesai merevisi penulisan Skripsi.

Palembang, 24 Februari 2025


Penguji 1,

  
Faradillah, S.Si., M.Kom  
NIK: 2013.01.0018


Penguji 2,

  
Nining Ariati, S.Kom., M.Kom  
NIK: 1999.01.0011

Penguji 3,

  
Dhamavanti, S.Kom., M.T.I  
NIK: 2002.02.0016

Menyetujui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi

  
Dhamavanti, S.Kom., M.T.I  
NIK: 2002.02.0016

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Kesuksesan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi kegagalan demi kegagalan tanpa kehilangan semangat”

(Winston Churchill)

### **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, kupersembahkan karya ini untuk:

Kedua orang tuaku, mama (Nyimas Nurul Huda) dan papa (Hendry Yusuf) yang tak pernah lelah memberikan cinta, pengorbanan, dan doa tiada henti, kalian adalah alasan terkuatku untuk terus melangkah maju.

Dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, ilmu, dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini menemani dalam setiap proses pendewasaan diri.

Saudara dan keluarga, yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa dalam setiap proses yang saya lalui.

Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi, bantuan dan kenangan selama masa perkuliahan.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pelanggan terhadap produk Pempek Cek Ida yang dipesan melalui layanan GoFood pada aplikasi Gojek dengan memanfaatkan algoritma *Support Vector Machine* (SVM). Penelitian ini meliputi dua tujuan utama, yaitu mengklasifikasikan sentimen ulasan pelanggan menjadi positif dan negatif serta mengevaluasi tingkat akurasi model klasifikasi yang diterapkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 135 ulasan pelanggan yang dikumpulkan secara manual melalui crawling data dalam periode 2020–2024. Kerangka penelitian ini menggunakan metode SEMMA (*Sample Explore, Modify, Model, Acces*). Proses analisis dimulai dengan langkah preprocessing, termasuk *cleansing, case folding, tokenizing, filtering*, dan *stemming*, untuk mempersiapkan data mentah. Data kemudian diberikan bobot menggunakan metode *Term Frequency-Inverse Document Frequency* (TF-IDF) sebelum diklasifikasikan dengan menggunakan algoritma SVM. Evaluasi model dilakukan dengan *confusion matrix* untuk menghitung akurasi, presisi, dan *recall*, serta validasi menggunakan *K-Fold Cross Validation*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa algoritma SVM memiliki performa yang baik dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan dengan tingkat akurasi yang tinggi dengan tingkat akurasi 70,88. Penelitian ini memberikan manfaat strategis bagi Pempek Cek Ida dalam memahami persepsi pelanggan, meningkatkan kualitas produk, serta melakukan perbaikan layanan berdasarkan data sentimen pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam pengembangan penerapan metode analisis sentimen yang berbasis machine learning di sektor kuliner.

**Kata Kunci:** Analisis Sentimen, GoFood, Ulasan Pelanggan, Pempek Cek Ida, SEMMA, *Support Vector Machine* (SVM).

## ABSTRACT

*This research aims to analyze the sentiment of customer reviews regarding Pempek Cek Ida products ordered via the GoFood service on the Gojek application by utilizing the Support Vector Machine (SVM) algorithm. This research includes two main objectives, namely classifying customer review sentiment into positive and negative and evaluating the level of accuracy of the classification model applied. The data used in this research are 135 customer reviews collected manually through data crawling in the 2020–2024 period. This research framework uses the SEMMA method (Sample Explore, Modify, Model, Access). The analysis process begins with preprocessing steps, including cleansing, case folding, tokenizing, filtering, and stemming, to prepare the raw data. The data is then weighted using the Term Frequency-Inverse Document Frequency (TF-IDF) method before being classified using the SVM algorithm. Model evaluation was carried out using a confusion matrix to calculate accuracy, precision and recall, as well as validation using K-Fold Cross Validation. The research results show that the SVM algorithm has good performance in classifying review sentiment with a high level of accuracy with an accuracy level of 70.88. This research provides strategic benefits for Pempek Cek Ida in understanding customer perceptions, improving product quality, and making service improvements based on customer sentiment data. Apart from that, this research also contributes to the development of the application of machine learning-based sentiment analysis methods in the culinary sector.*

**Keywords:** *Sentiment Analysis, GoFood, Customer Reviews, Pempek Cek Ida, SEMMA, Support Vector Machine (SVM).*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikannya penelitian ini dengan baik dan tepat waktu. Penelitian dengan judul “Analisis Sentimen Pelanggan Terhadap Produk Pempek Cek Ida Menggunakan Layanan GoFood Pada Aplikasi Gojek Dengan Klasifikasi *Support Vector Machine* (SVM)” disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan laporan skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M selaku rektor Universitas Indo Global Mandiri
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M. Eng. Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Dona Marcellina, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing II.
6. Ibu Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
7. Ibu Nyimas Nurul Huda selaku Owner dari Pempek Cek Ida.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan penelitian ini nantinya. Peneliti juga berharap agar penelitian ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL LUAR</b>	
<b>HALAMAN JUDUL DALAM</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN REVISI SKIRPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	3
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.2    Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2    Manfaat Penelitian .....	3
1.4    Ruang Lingkup.....	4
1.5    Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1    Analisis Sentimen.....	6

2.2.1	Tujuan dan Manfaat Analisis Sentimen .....	7
2.2	Penilaian Produk.....	7
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	8
2.4	Kualitas Pelayanan .....	8
2.5	GoFood.....	8
2.6	<i>Preprocessing</i> .....	11
2.7	<i>Text Mining</i> .....	12
2.8	Pembobotan TF-IDF.....	13
2.9	<i>Confusion Matrix</i> .....	14
2.10	Klasifikasi .....	16
2.11	<i>Support Vector Machine (SVM)</i> .....	16
2.12	<i>K-Fold Cross Validation</i> .....	19
2.13	WordCloud.....	20
2.14	<i>Crawling Data</i> .....	21
2.15	<i>RapidMiner</i> .....	21
2.16	Penelitian Terdahulu .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Tahapan Penelitian .....	26
3.2	Gambaran Umum Perusahaan .....	32
3.2.1	Sejarah Pempek Cek Ida .....	32
3.1.1	Visi dan Misi Pempek Cek Ida.....	32
3.3	Deskripsi Penelitian.....	34
3.3.1	Pengumpulan Data .....	35
3.3.2	Populasi dan Sampel .....	36
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	38

3.4	Rancangan Penelitian .....	38
3.4.1	Jenis Penelitian.....	38
3.1.2	Pendekatan Penelitian .....	39
3.4.3	Variabel dan Indikator Penelitian.....	39
3.5	Model Awal Penelitian dan Hipotesis .....	41
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	44
3.7	Metode Analisis Data (SEMMA) .....	45
3.2.1	<i>Sample</i> .....	46
3.2.2	<i>Explore</i> .....	46
3.2.3	<i>Modify</i> .....	47
3.2.4	<i>Model</i> .....	60
3.2.5	<i>Access</i> .....	63
3.8	Evaluasi Hasil.....	64
3.9	Kesimpulan dan Saran.....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>66</b>
4.1	Profil Responden dan Hasil Penilaian .....	66
4.1.1	Profil Responden.....	66
4.1.2	Hasil Penilaian .....	66
4.2	Uji Kualitas Data Metode (SEMMA).....	66
4.2.1	<i>Sample</i> .....	66
4.2.2	<i>Explore</i> .....	67
4.2.3	<i>Modify</i> .....	69
4.2.4	<i>Model</i> .....	80
4.2.5	<i>Access</i> .....	83
4.3	Hasil Analisis.....	84

4.4	Hasil Hipotesis Penelitian.....	84
4.4.1	Pengujian Hipotesis.....	84
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>82</b>
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>88</b>