

KLASIFIKASI ULASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SUPPORT VECTOR MACHINE PADA APLIKASI HALODOC

Fachran Sandi

Abstraksi

Dengan adanya wabah covid-19, semua layanan beralih menjadi online. Aplikasi HaloDoc adalah aplikasi *telemedicine* yang populer di Indonesia yang menyediakan layanan Kesehatan secara online, aplikasi HaloDoc diperlukan adanya perbaikan untuk mengurangi kekurangannya dalam menyediakan informasi kepada pengguna. Analisis sentimen dapat melakukan klasifikasi pengguna, Pada penelitian ini akan menggunakan 2 kelas yaitu kelas sentimen yaitu positif dan negatif, serta kelas kategori, dimana kelas kategori diambil dari atribut ISO 9126, ISO 9126 adalah standar perangkat lunak yang dibuat oleh ISO dan IEC sebagai standar pengukuran jaminan kualitas perangkat lunak. Penelitian ini akan dibuat 2 model, model dengan dua kelas untuk kelas sentimen dan model *multiclass* untuk kelas kategori, masing – masing model akan menggunakan algoritma *Support Vector Machine* dan dengan algoritma TF – IDF. Hasil dari klasifikasi terhadap aplikasi halodoc, untuk kelas sentimen didapatkan hasil sebesar 96,02% dengan kernel *linear*, dan hasil untuk kelas kategori menggunakan metode *one vs rest* dan kernel *sigmoid* didapatkan hasil sebesar 78,97%.

Kata Kunci: klasifikasi, *Support Vector Machine*, Halodoc, analisis sentimen

CLASSIFICATION OF USER REVIEWS USING THE SUPPORT VECTOR MACHINE METHOD IN THE HALODOC APPLICATION

Fachran Sandi

Abstraction

Due to the COVID-19 outbreak, all services have switched to online. The Halodoc application is a popular telemedicine application in Indonesia that provides online health services. The Halodoc application needs improvement to reduce its shortcomings in providing information to users. Sentiment analysis can carry out user classification. In this study, 2 classes will be used, namely the sentiment class, namely positive and negative, as well as the category class, where the category class is taken from the attributes of ISO 9126, which is a software standard made by ISO and IEC as a measurement standard for software quality assurance. This research will create two models: a model with two classes for the sentiment class and a multiclass model for the category class; each model will use the support vector machine algorithm and the TF-IDF algorithm. The results of the classification of the Halodoc application for the sentiment class obtained a result of 96.02% with a linear kernel, and the results for the class category used the one vs. rest method, and the results for the sigmoid kernel were obtained at 78.97%.

Keywords: classification, support vector machine, Halodoc, sentiment analysis.