

ABSTRAK

Dalam era digital saat ini, media sosial telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari banyak orang, dengan platform seperti Twitter, Facebook, Instagram, dan TikTok digunakan untuk berbagi pendapat, pengalaman, serta kepuasan atau ketidakpuasan terhadap berbagai produk dan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen kepuasan pengguna media sosial menggunakan teknik data mining dan Matlab. Dengan data yang dikumpulkan dari beberapa platform media sosial, penelitian ini mengidentifikasi dan mengkategorikan sentimen pengguna sebagai positif, negatif, atau netral. Metode yang digunakan mencakup pengumpulan data, pra-pemrosesan data, ekstraksi fitur, pembangunan model, serta evaluasi model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik data mining dan Matlab efektif dalam mengklasifikasikan sentimen pengguna, memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja mereka berdasarkan umpan balik pengguna media sosial.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Data Mining, Matlab, Media Sosial, Kepuasan Pengguna, Teknik Data Mining, Pengolahan Bahasa Alami, Klasifikasi Sentimen.

ABSTRACT

In the current digital era, social media has become an integral part of many people's daily lives, with platforms such as Twitter, Facebook, Instagram, and TikTok used to share opinions, experiences, and satisfaction or dissatisfaction with various products and services. This study aims to analyze user satisfaction sentiment on social media using data mining techniques and Matlab. With data collected from several social media platforms, this research identifies and categorizes user sentiments as positive, negative, or neutral. The methods used include data collection, data preprocessing, feature extraction, model building, and model evaluation. The results show that data mining techniques and Matlab are effective in classifying user sentiments, providing valuable insights for companies to improve their quality and performance based on user feedback from social media.

Keywords: Sentiment Analysis, Data Mining, Matlab, Social Media, User Satisfaction, Data Mining Techniques, Natural Language Processing, Sentiment Classification.