**Analisis Sentimen Publik di Media Sosial TikTok terhadap Penghentian Layanan J&T Express pada Shopee Menggunakan Metode Support Vector Machine (SVM)**

***Public Sentiment Analysis on TikTok Social Media Regarding the Termination of J&T Express Services on Shopee Using the Support Vector Machine (SVM) Method***

Fathur Rahman Maulana 226120900001

**Dosen Pembibing**
Istian Kriya Almanfaluti,S.Kom., M.Kom.

**Dosen Penguji 1**
Bayu Hari Prasojo, S.Si., M.Pd.

**Dosen Penguji 2**
Andry Rachmadany, S.Kom., M.Kom.

**Program Studi Bisnis Digital**
**Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial**
**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**
**Maret, 2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

| | |
|---|---|
| Judul | :Analisis Sentimen Publik Di Media Sosial TikTok Terhadap Penghentian Layanan J&T Express Pada Shopee Menggunakan Metode Suport Vector Machine (SVM) |
| Nama Mahasiswa | :Fathur Rahman Maulana |
| NIM | 226120900001 |

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Istian Kriya Almanfaluti, S.Kom., M.Kom.
NIDN 0729039003

Dosen Penguji 1
Bayu Hari Prasojo, S.Si., M.Pd.
NIDN 0727038105

Dosen Penguji 2
Andry Rachmadany, S.Kom., M.Kom.
NIDN 0704049105

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Alshaf Pebrianggara, S.E., M.M.
NIDN 0701029103

Dekan
Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom.
NIDN 0711028001

Tanggal Ujian
( 23 Juli 2026 )

Tanggal Lulus
( 27 Juli 2026 )

**DAFTAR ISI**

DAFTAR ISI ..... 3
I. PENDAHULUAN ..... 4
**Rumusan Masalah ..... 6**
**Pertanyaan ..... 6**
**Kategori SDGs ..... 6**
II. LITERATUR REVIEW ..... 6
**E-Commerce ..... 6**
**Mitra Logistik ..... 6**
**Sentiment Publik ..... 6**
**Suport Vector Machine ..... 6**
III. METODE ..... 7
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 9
V. KESIMPULAN ..... 14
VI. REFERENSI ..... 14

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

| | |
|---|---|
| Nama Mahasiswa | : Fathur Rahman Maulana |
| NIM | : 226120900001 |
| Program Studi | : Bisnis Digital |
| Fakultas | : Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial |
| **DAN** | |
| Dosen Pembimbing | : Istian Kriya Almanfaluti, S.Kom., M.Kom. |
| NIDN | : 0729039003 |
| Program Studi | : Bisnis Digital |
| Fakultas | : Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial |

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

| | |
|---|---|
| Judul | : Analisis Sentimen Publik di Media Sosial TikTok terhadap Penghentian Layanan J&T Express pada Shopee Menggunakan Metode Support Vector Machine (SVM) |
| Kata Kunci | : Analisis Sentimen, J&T Express, Shopee, Support Vector Machine, TF-IDF, TikTok |

**TELAH:**

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

**SERTA*:**

- ☐ **Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- ☑ **Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

| | |
|---|---|
| Menyetujui, | Sidoarjo, (27 Juli 2026) |
| Dosen Pembimbing | Mahasiswa |
| (Istian Kriya Almanfaluti, S.Kom., M.Kom.) | (Fathur Rahman Maulana) |
| NIDN. 0729039003 | NIM. 226120900001 |

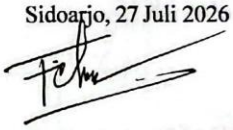
*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "**Analisis Sentimen Publik Di Media Sosial TikTok Terhadap Penghentian Layanan J&T Express Pada Shopee Menggunakan Metode Suport Vector Machine (SVM)**" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 27 Juli 2026



Fathur Rahman Maulana
NIM. 226120900001