



Analisis Sentimen Layanan Pelanggan Provider Internet Dengan Algoritma Support Vector Machine Dan Naïve Bayes

Customer Service Sentiment Analysis of Internet Providers Using Support Vector Machine and Naïve Bayes Algorithms

Muhammad Arshiel Naufal Dzaki
211080200133

Dosen Pembimbing
Hindarto, S.Kom., MT., Dr.

Dosen Penguji
Ade Eviyanti, S.Kom., M.Kom
Nuril Lutvi Azizah, S.Si., M.Si

**Program Studi informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Mei,
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Sentimen Layanan Pelanggan Provider Internet Dengan Algoritma Support
Vector Machine Dan Naïve Bayes
Nama Mahasiswa : Muhammad Arshiel Naufal Dzaki
NIM : 211080200133

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Hindarto, S.Kom., MT., Dr.)

Dosen Penguji 1
(Ade Eviyanti, S.Kom., M.Kom)

Dosen Penguji 2
(Nuril Lutvi Azizah, S.Si., M.Si)

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Ade Eviyanti, S.Kom., M.Kom)
NIP/NIK.204252

Dekan
(Nama lengkap dan Gelar)
NIP/NIK.207319

Tanggal Ujian
(tanggal pelaksanaan ujian 26/05/2025)

Tanggal Lulus
(Tanggal ditandatangani oleh dekan 24 05 /...../...../2025)

The image shows handwritten signatures and official stamps. At the top, there are three horizontal lines with signatures above them. Below these, there are two circular official stamps. The top stamp is from 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH' and the bottom one is from 'FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI'. Overlaid on these stamps is a large, bold handwritten signature.

DAFTAR ISI

Abstrack	1
Abstract	1
Pendahuluan	2
Metode Penelitian	3
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	4
Kesimpulan	9
Saran.....	9
Daftar Pustaka	10

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Muhammad Arshiel Naufal Dzaki
NIM : 211080200133
Program Studi : informatika
Fakultas : Sains dan Teknologi

DAN

Dosen Pembimbing : Hindarto, S.Kom., MT., Dr.
NIK/NIP : 197307302005011002
Program Studi : informatika
Fakultas : Sains dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisis Sentimen Layanan Pelanggan Provider Internet Dengan Algoritma Support Vector Machine Dan Naïve Bayes
Kata Kunci : Analisis Sentimen, Text Mining, Naïve Bayes, Support Vector Machine, X.com

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat 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 Surat 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 Surat 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,
Dosen Pembimbing



(Hindarto, S.Kom., MT., Dr.)
NIP/NIK. 197307302005011002

Sidoarjo, (HH/BB/TTTT)
Mahasiswa



(Muhammad Arshiel Naufal Dzaki)
NIM.211080200133

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 "**Judul Karya Ilmiah Tugas Akhir**" 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, Bulan Tahun 2025



Muhammad Arshiel Naufal Dzaki

NIM 211080200133