

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PELAYANAN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA DAN SHOPEE PADA TWITTER MENGUNAKAN *RECURRENT NEURAL NETWORK*

Oleh

Ajjah

Data di Twitter dapat digunakan untuk melihat kepuasan pelayanan suatu *e-commerce* karena para pengguna memberi suatu tulisan atau *tweet* mengenai pelayanan *e-commerce*. Analisis yang akan dilakukan dapat bermanfaat untuk mengetahui pendapat pengguna Twitter terkait kepuasan pelanggan pada suatu *e-commerce*. Objek yang dipilih dalam penelitian ini yaitu *platform e-commerce* perusahaan teknologi Indonesia Tokopedia dan perusahaan teknologi asing Shopee. Penelitian ini membandingkan akurasi, presisi, *recall*, dan *f1-score* antara dua algoritme, yaitu RNN dan *Naïve Bayes*. Data yang digunakan berbahasa Indonesia, dengan jumlah sebanyak 1002 data Tokopedia dan 1000 data Shopee, dibagi menjadi dua jenis data sebanyak 80% data latih dan 20% data uji. Diperoleh hasil dari analisis dengan metode RNN pada data Tokopedia menggunakan algoritme LSTM akurasi sebesar 78%, presisi 78%, *recall* 78%, dan *f1-score* 78%. Pada data Shopee menggunakan *Simple RNN* menghasilkan nilai akurasi 58%, presisi 58%, *recall* 58%, dan *f1-score* 58%.

Kata kunci: Analisis Sentimen, Klasifikasi, RNN, Shopee, Teks *mining*, Tokopedia, Twitter.

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH TOKOPEDIA AND SHOPEE E-COMMERCE SERVICES ON TWITTER USING RECURRENT NEURAL NETWORK

By

Ajjah

Data on Twitter can be used to see the satisfaction of an e-commerce service because users give an article or tweet about e-commerce services. The analysis that will be carried out can be useful for knowing the opinions of Twitter users regarding customer satisfaction in an e-commerce. The objects chosen in this study are the e-commerce platform of the Indonesian technology company Tokopedia and the foreign technology company Shopee. This study compares the accuracy, precision, recall, and f1-score between the two RNN algorithms and the Naïve Bayes algorithm. The data is in Indonesian language, totaling 1002 Tokopedia data and 1000 Shopee data, were divided into two types of data, 80% training data and 20% test data. The results obtained from the analysis using the RNN method on Tokopedia data using the LSTM algorithm is 78% accuracy, 78% precision, 78% recall, and 78% f1-score, where the Shopee data using Simple RNN resulted 58% accuracy, 58% precision, 58% recall, and an f1-score of 58%.

Keywords: Clasification, RNN, Shopee, Sentiment analysis, Text mining Tokopedia, Twitter.