

**ANALISI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UAJY
PADA MEDIA SOSIAL TWITTER**

Tugas Akhir

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat

Sarjana Teknik Informatika



Dibuat Oleh:

RYNALDI TALLAMMA

140707828

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP UAJY PADA MEDIA
SOSIAL TWITTER**

Yogyakarta, 01 Oktober 2019

Rynaldi Tallamma

140707828

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Ir. A. djoko Budiyanto SHR, M.eng., Ph.D

Mahestu N Krisjanti, SE., MSc.IB.,Ph.D

NPP : 08.93.463

NPP : 12.95.580

Penguji I

Ir. A. djoko Budiyanto SHR, M.eng., Ph.D NPP :

NPP : 08.93.463

Penguji II

Penguji III

Pranowo, ST., MT., Dr

Joko Santoso Alb., Ir., MT., Dr

NPP : 09.96.596

NPP : 05.91.342

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknologi Industri

Dr. A. Teguh Siswanto, M. Sc.

NPP : 09.93.464

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiratan Tuhan Yang Maha Esa, yang memberikan karunia-Nya dalam menuntun penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya dengan baik. Laporan tugas akhir ini disusun guna melengkapi salah satu prasyarat dalam menyelesaikan Pendidikan Strata Satu Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dapat terselesaikannya laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah menjadi pemberi masukan dan semangat untuk penulis. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

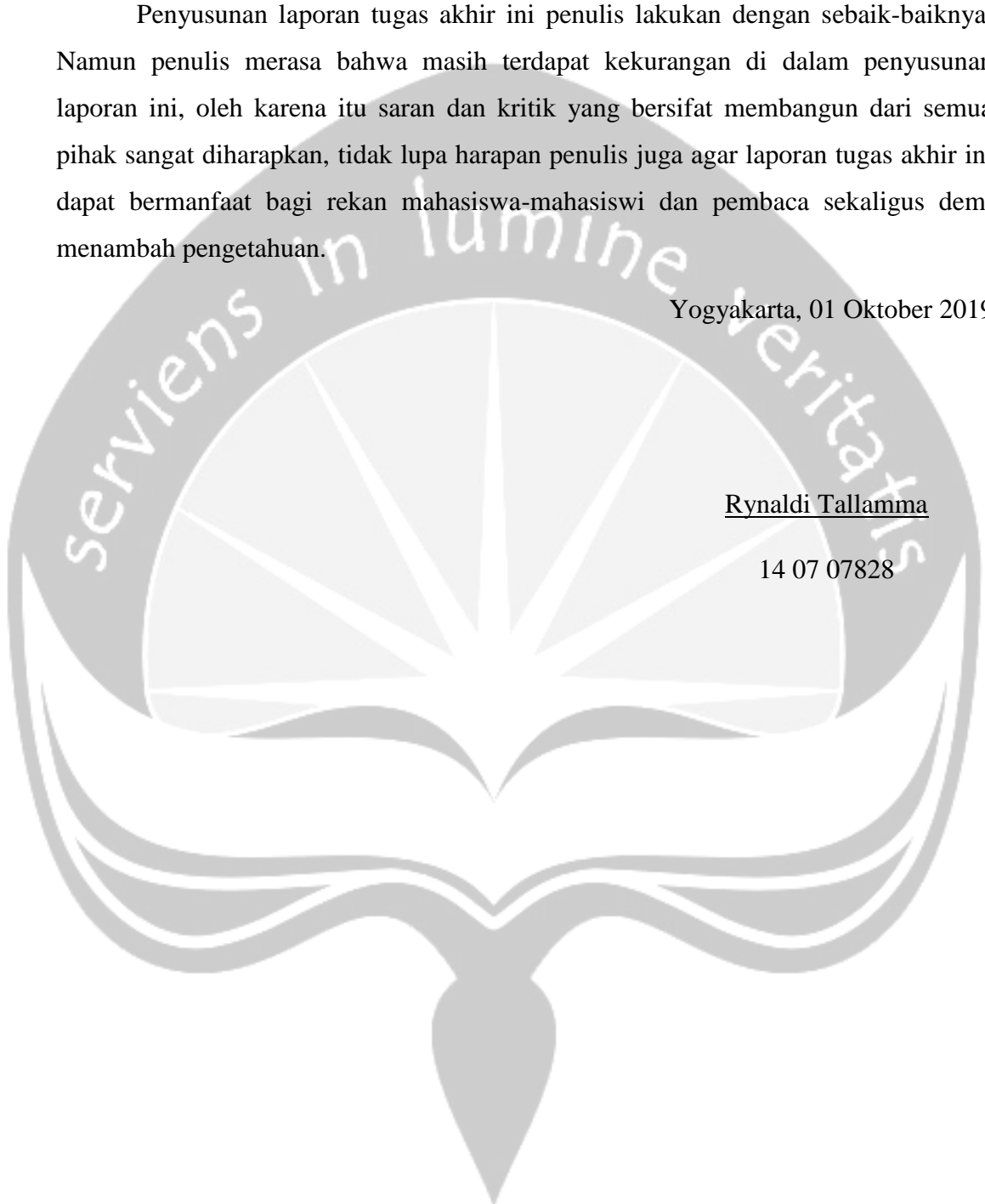
1. Tuhan Yesus Kristus yang memberikan segala rahmat karunia dan bimbingan-Nya penulisan laporan akhir ini bisa terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua dan kakak kandung penulis yang selalu menyemangati dan menghibur penulis selama mengerjakan tugas akhir.
3. Keluarga besar penulis yang selalu mengingatkan penulis bahwa kuliah itu jangan terlalu lama karena masih banyak kesalahan yang belum dilakukan diluar sana.
4. Bapak Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., PhD. Selaku Dosen Pembimbing satu yang selalu memberikan motivasi dan arahan yang baik dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Mahestu N Krisjanti, SE., MSc.IB.,PhD. Selaku Dosen pembimbing dua yang selalu sabar dalam membimbing sehingga sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman maupun pihak lain yang tidak mungkin disebutkan satu per satu yang juga berperan sebagai penyemangat penulis.

Penyusunan laporan tugas akhir ini penulis lakukan dengan sebaik-baiknya. Namun penulis merasa bahwa masih terdapat kekurangan di dalam penyusunan laporan ini, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis juga agar laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan.

Yogyakarta, 01 Oktober 2019

Rynaldi Tallamma

14 07 07828



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	5
TINJUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5

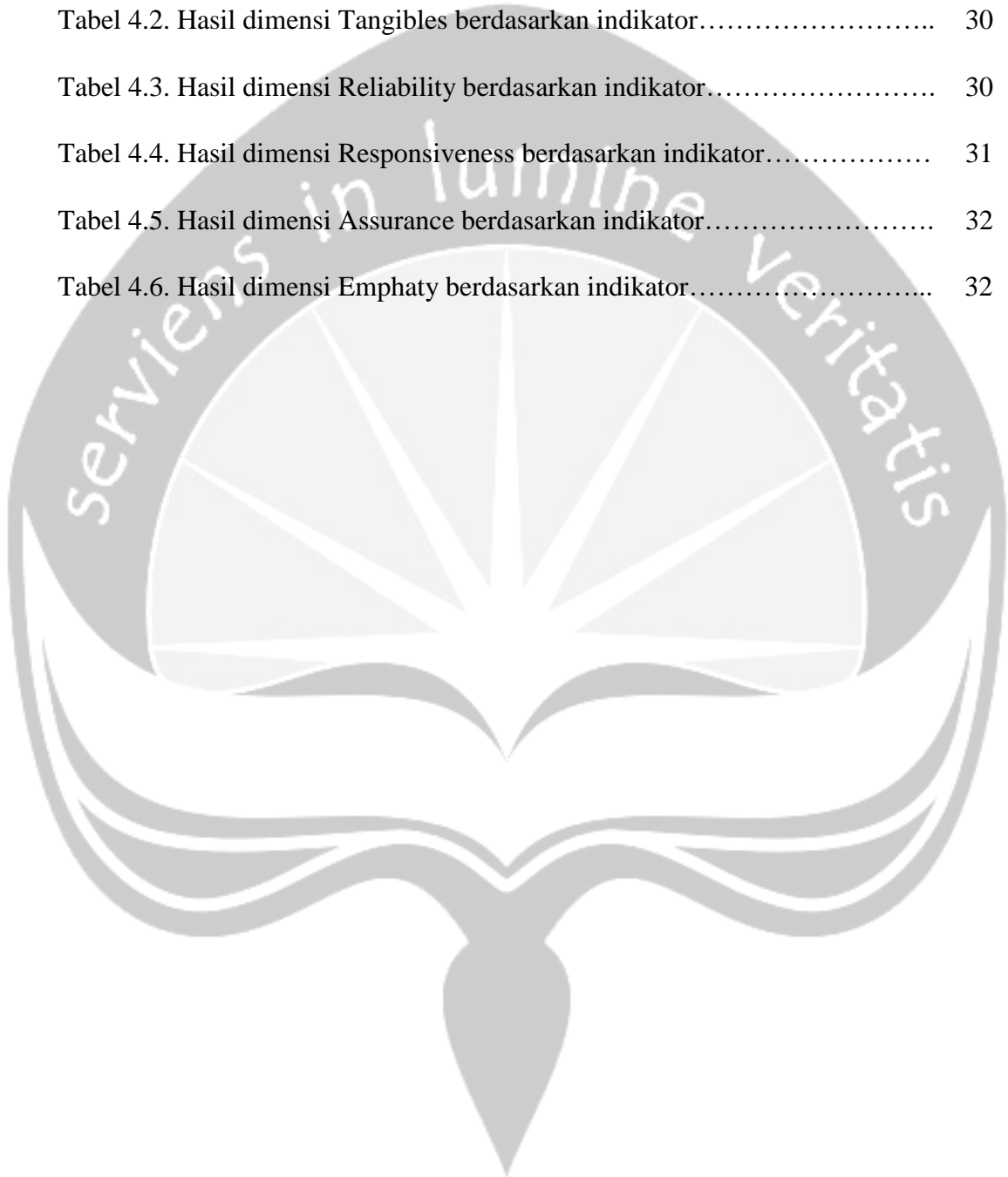
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Sentimen Analisis.....	9
2.2.2 Text Mining.....	9
2.2.3 Preprocessing.....	9
2.2.4 Service Quality UAJY.....	9
2.2.5 Twitter.....	11
2.2.6 Metode Sentistrength.....	12
2.2.6 Korpus.....	15
2.2.7 N-gram.....	15
BAB III.....	17
METODOLOGI.....	17
3.1 N-gram Keyword.....	17
3.2 Pengumpulan Data.....	17
3.3 Preprocessing.....	20
3.4 Menentukan Korpus.....	22
3.5 Mengklasifikasikan Tweet Kedalam 5 Dimensi.....	23
3.6 Menentukan Bobot (Sentistrength).....	25

3.7 Klasifikasi Hasil Setimen Analisis ke-5 Dimensi Service Quality.....	28
BAB IV.....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Analisis 5 Dimensi Service Quality.....	29
BAB V.....	33
Kesimpulan dan Saran.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

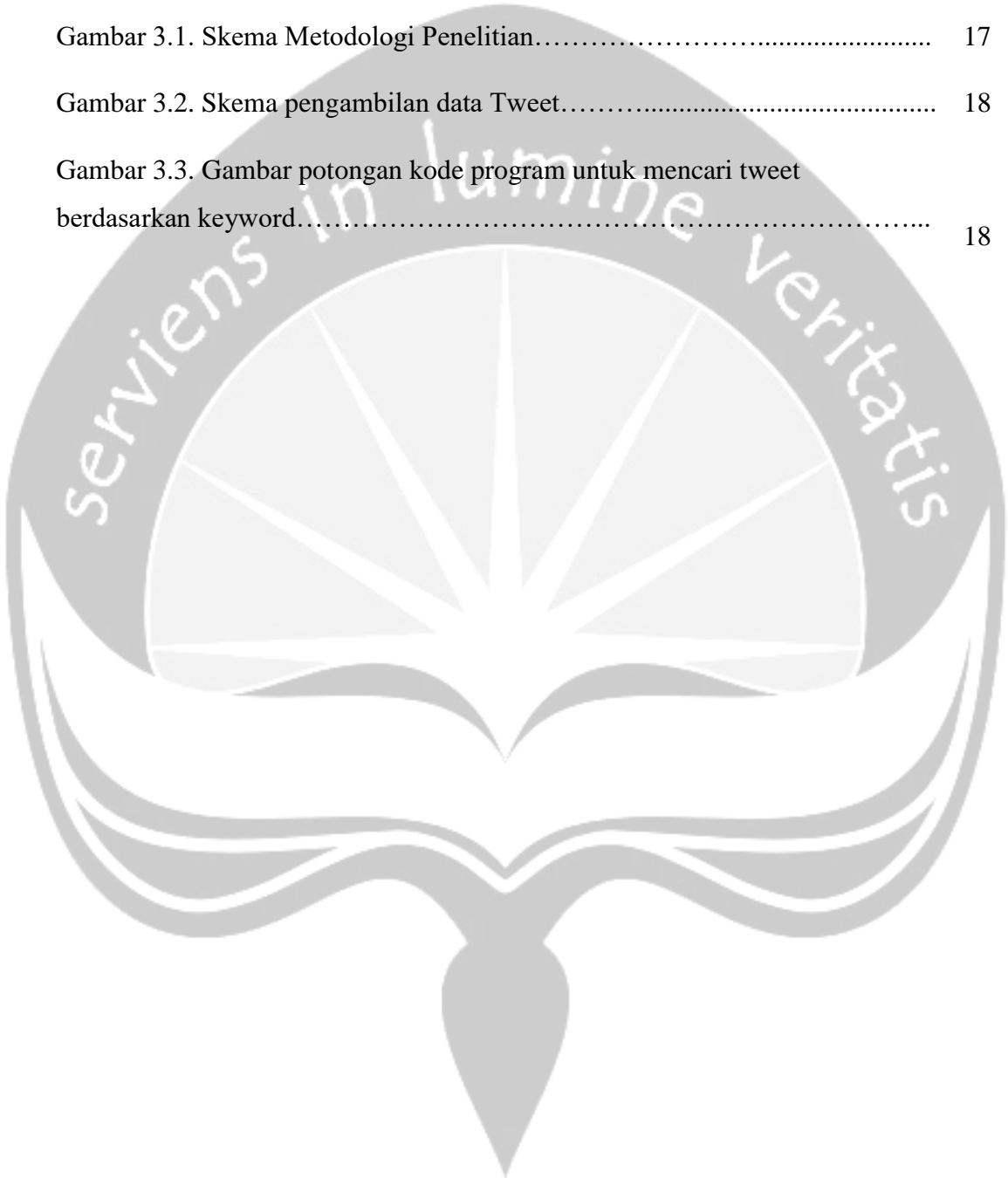
Tabel 2.1. Perbandingan Aplikasi Twitter Analisis.....	8
Tabel 2.2. Contoh kata kamus sentimen.....	13
Tabel. 2.3. Contoh kata idiom dalam kamus sentimen.....	13
Tabel. 2.4. Contoh kata Boosterwords dalam kamus sentimen.....	14
Tabel 2.5. Contoh kata negasi dalam kamus sentimen.....	14
Tabel 2.6. Contoh kata Tanya dalam kamus sentimen.....	15
Tabel 2.7. Contoh potongan N-gram dari kata TUGAS.....	16
Tabel 2.8. Contoh potongan N-gram pada suatu kalimat.....	16
Tabel 3.1. Contoh tweet.....	19
Tabel 3.2. Contoh tweet yang belum dilakukan preprosesing.....	20
Tabel 3.3. Contoh tweet yang sudah melalui tahap preprosesing.....	21
Tabel 3.4 Kelima dimensi beserta indikatornya.....	22
Tabel 3.6. korpus lima dimensi Service Quality.....	23
Tabel 3.7. Korpus yang sudah diberi kode.....	23
Tabel 3.8. Hasil tweet yang sudah diberikan kode.....	24
Tabel 3.9. Contoh kalimat sebelum diklasifikasikan oleh sentistrength.....	26
Tabel 3.10. Contoh kalimat setelah diklasifikasikan oleh sentistrength.....	26
Tabel 3.11. Aturan tambahan pembobotan kalimat.....	27
Tabel 3.5. Klasifikasi sentimen kedalam dimensi service quality.....	28

Tabel 4.1. Rangkuman hasil dari ke-5 Dimensi service quality.....	29
Tabel 4.2. Hasil dimensi Tangibles berdasarkan indikator.....	30
Tabel 4.3. Hasil dimensi Reliability berdasarkan indikator.....	30
Tabel 4.4. Hasil dimensi Responsiveness berdasarkan indikator.....	31
Tabel 4.5. Hasil dimensi Assurance berdasarkan indikator.....	32
Tabel 4.6. Hasil dimensi Emphaty berdasarkan indikator.....	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Skema Metodologi Penelitian.....	17
Gambar 3.2. Skema pengambilan data Tweet.....	18
Gambar 3.3. Gambar potongan kode program untuk mencari tweet berdasarkan keyword.....	18



ABSTRAK

UAJY adalah salah satu universitas swasta terbaik yang ada di kota Yogyakarta. UAJY sudah banyak mencetak prestasi-prestasi baik itu akademik maupun non akademik sehingga UAJY mendapat akreditasi A oleh BAN-PT. Seiring berjalannya waktu UAJY menjadi salah satu kampus terfavorit yang ada di kota Yogyakarta. Menjadi kampus terfavorit sudah semestinya tingkat pelayanan yang diberikan harus baik juga. Melalui media sosial Twitter seseorang menuangkan perasaan yang dirasakan saat berkuliah di UAJY. Dari tweet yang disampaikan biasanya akan menghasilkan sentimen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan UAJY terhadap mahasiswanya menggunakan sentimen analisis. Penelitian bersumber dari sosial media twitter, Tweet tersebut diolah menggunakan metode *sentistrength* sehingga diketahui apakah tweet dari seseorang bersifat positif, negatif, dan netral. Penelitian ini juga mengklasifikasikan tweet tersebut kedalam lima dimensi *service quality*, dengan cara menyusun korpus yang disusun sedemikian rupa berdasarkan indikator-indikator dari kelima dimensi *service quality*.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap suatu dimensi yang banyak mendapat sorotan dan dimensi mana yang menjadi prioritas yang harus ditingkatkan.

Kata-kata kunci : Twitter, Service Quality, Sentiment Analysis, Sentistrength, Korpus

Dosen Pembimbing I : Ir. A. djoko Budiyanto SHR, M.eng., Ph.D ()

Dosen Pembimbing II : Mahestu N Krisjanti, SE., MSc.IB.,Ph.D ()

Tanggal pendadaran : 25 September 2019