

**KLASIFIKASI PELAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN
BERDASARKAN KOMENTAR TWITTER SEBAGAI OPINI PUBLIK
MENGUNAKAN METODE CLUSTERING K- MEANS**

Oleh:

**Rama Bayu Suciandi
19030032**

ABSTRAK

Pelayanan penerbangan merupakan salah satu sarana transportasi yang paling populer di Indonesia saat ini. Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi peningkatan jumlah perusahaan domestik dan internasional yang mengoperasikan dan menyediakan layanan transportasi dengan berbagai fasilitas dan biaya. Media sosial Twitter menjadi tempat berpendapat para penumpang. Hal ini digunakan sebagai penelitian untuk komentar penumpang pada media sosial Twitter. Penelitian ini bertujuan membuat suatu model analisis sentimen menggunakan metode *clustering* K-Means terhadap komentar penumpang Garuda Indonesia yang bersifat positif atau negatif. Penelitian ini menganalisis mengenai komentar penumpang dari Twitter menggunakan metode *clustering K-Means* dengan nilai $k=2$, pengambilan data menggunakan *website netlytic* yang diambil mulai dari tanggal 30 Desember 2022 – 25 Februari 2023 menghasilkan data sebanyak 3.779 data *tweet*. Data yang diambil merupakan data yang berkaitan dengan pelayanan. Data *training* sebanyak 413 data, dengan rincian 213 data berlabel positif dan 200 data berlabel negatif. Sedangkan untuk data testing yang digunakan sebanyak 142 *tweet* dengan rincian 64 data positif, dan 78 data negatif dengan nilai akurasi sebesar 95,07%.

Kata Kunci : K-Means, clustering, Pelayanan, Garuda Indonesia.