

ABSTRAK

Salah satu contoh kemajuan teknologi dalam bidang transportasi adalah dengan adanya ojek *online*. Ojek *online* merupakan angkutan umum yang sama dengan ojek pada umumnya, yang menggunakan sepeda motor dan mobil sebagai sarana pengangkutan, salah satu aplikasi penyedia layanan ojek online di Indonesia adalah Gojek. Ulasan pada penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan aplikasi, untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan, analisis sentimen mengklasifikasikan ulasan kedalam ulasan positif dan negatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Support Vector Machine* (SVM) dan ekstraksi fitur menggunakan TF-IDF. Dari 2000 data hasil *scrapping Google play*, penelitian ini menghasilkan 1647 data dan 1571 *term/kata* dari hasil *reprocessing* yang kemudian di kelompokkan ke dalam sentimen negatif dan sentimen positif. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SVM diperoleh nilai akurasi sebesar 76% untuk *kernel linear* dan akurasi sebesar 75% untuk *kernel RBF*.

Kata Kunci: *Gojek, analisis sentimen, support vector machine*