

ABSTRAK

Media sosial Twitter telah menjadi *platform* populer bagi pengguna untuk berbagi informasi, berinteraksi, dan memperoleh pengetahuan termasuk dalam bidang Pendidikan dengan metode pembelajaran *hybrid* yaitu menggabungkan metode pembelajaran secara *online* dan *offline*. Namun, tingkat kepuasan pengguna Twitter terhadap metode pembelajaran *hybrid* masih menjadi perhatian utama dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen tingkat kepuasan pengguna Twitter terhadap pembelajaran *hybrid* menggunakan algoritma *Support Vector Machine*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan algoritma *Support Vector Machine* untuk mengetahui akurasi yang dihasilkan oleh metode *Support Vector Machine* dan untuk menganalisis sentimen kepuasan pengguna Twitter terkait pembelajaran *hybrid*. Hasil dari klasifikasi dengan metode algoritma *Support Vector Machine* setelah dilakukan pengujian mendapatkan hasil tingkat *accuracy* 68,33%, *precision* negatif 71,15%, *precision* positif 50%, *recall* negatif 90,24% dan *recall* positif 21,05%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurang puasnya mahasiswa dengan diterapkan metode pembelajaran *hybrid*, hal ini dapat merugikan dirinya sendiri dikarenakan kurangnya pemahaman dari materi yang diberikan pernyataan ini berdasarkan 69,5% ulasan negatif dan 30.5% ulasan positif.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Tingkat Kepuasan Pengguna, Pembelajaran *Hybrid*, Twitter, *Support Vector Machine*.

ABSTRACT

Social media Twitter has become a popular platform for users to share information, interact and gain knowledge including in the field of Education with hybrid learning methods that combine online and offline learning methods. However, the level of Twitter users' satisfaction with hybrid learning methods is still a major concern in improving the quality of learning. Therefore, this research aims to conduct a sentiment analysis of Twitter users' satisfaction level towards hybrid learning using the Support Vector Machine algorithm. In this research, the author uses the Support Vector Machine algorithm to determine the accuracy generated by the Support Vector Machine method and to analyze the sentiment of Twitter users' satisfaction regarding hybrid learning. The results of the classification with the Support Vector Machine algorithm method after testing obtained the results of an accuracy level of 68.33%, negative precision of 71.15%, positive precision of 50%, negative recall of 90.24%, and positive recall of 21.05%. The results showed that students were less satisfied with the application of hybrid learning methods, this could be detrimental to themselves due to a lack of understanding of the material provided. This statement is based on 69.5% negative reviews and 30.5% positive reviews.

Keywords: *Sentiment Analysis, User Satisfaction Level, Hybrid Learning, Twitter, Support Vector Machine*