

Pemanfaatan *Text Mining* Menggunakan *Library Python* Sastrawi Dalam Pengolahan Hasil *Survei Net Promoter Score* (Studi Kasus Perusahaan NiagaHosting)

Peneliti 1 (Yogi Maulana, 18123045)
Peneliti 2 (Anief Fauzan Rozi, S.Kom, M.Eng, 0522088601)

ABSTRAK

Pelanggan adalah hal paling utama dalam sebuah bisnis. Tanpa pelanggan bisnis tidak akan berjalan, berbagai usaha sebaiknya dilakukan oleh sebuah entitas bisnis untuk tetap mempertahankan pelanggannya. Salah satunya adalah dengan memperhatikan apa yang pelanggan sukai dan tidak sukai dari produk yang diberikan. Dengan mengetahui hal tersebut arah perbaikan dan pengembangan produk atau servis bisa dilakukan dengan baik.

Data yang digunakan adalah data hasil survei NPS (*Net Promoter Score*) dari perusahaan NiagaHosting. Data akan diolah dan dikelompokkan ke masing-masing kelompok yaitu *Detractor*, *Neutral/Passive*, *Promoter* berdasarkan nilai NPS yang diberikan. Setelah itu pengolahan data kualitatif berupa masukan dari pelanggan akan dilakukan dengan memanfaatkan *text mining* menggunakan *library python* sastrawi.

Implementasi *text mining* untuk mengelompokkan data kualitatif dari masukan pelanggan memberikan hasil cukup tinggi yaitu 90.9%.

Kata Kunci : *Text Mining, Net Promoter Score, Python, Sastrawi*

IMPLEMENTATION OF TEXT MINING IN PROCESSING OF NET PROMOTER SCORE SURVEY RESULTS IN NIAGAHOSTING COMPANIES

Researcher1 (Yogi Maulana, 18123045)
Researcher 2 (Anief Fauzan Rozi, S.Kom, M.Eng, 0522088601)

ABSTRACT

Customers are the most important thing in business. Without customers, the business will not run. Various efforts should be made by a business entity to keep its customers. One of them is by paying attention to what customers like and dislike of the products provided. By knowing this, the direction of improvement and development of products or services can be done well.

The data used is the data from the NPS (Net Promoter Score) survey from the NiagaHosting company. Data will be processed and grouped into each group namely Detractor, Neutral/Passive, Promoter based on the given NPS value after that qualitative data processing in the form of input from customers will be done by utilizing text mining using python sastrawi.

Implementation of text mining to classify qualitative data from customer input gives quite high results that is 90.9%.

Kata Kunci : *Text Mining, Net Promoter Score, Python, sastrawi*