

ABSTRAK

Muhammad Novan Ramadhani.51421022

ANALISIS SENTIMEN ULASAN PENGGUNA PADA APLIKASI GOJEK DENGAN ALGORITMA NAIVE BAYES

Penulisan Ilmiah, Jurusan Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Gunadarma, 2025

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Naive Bayes, Gojek, Machine Learning, Google Play Store.

(x+35+Lampiran)

Perkembangan aplikasi *mobile* di Indonesia mendorong meningkatnya jumlah ulasan pengguna yang dapat dijadikan sumber informasi untuk mengetahui kepuasan maupun keluhan. Gojek sebagai salah satu aplikasi *super-app* banyak menerima ulasan di Google Play Store, sehingga diperlukan analisis sentimen untuk mengidentifikasi opini pengguna secara lebih sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan aplikasi Gojek menggunakan algoritma *Naive Bayes*. Data penelitian berupa 3.000 ulasan pengguna yang dikumpulkan melalui metode *scraping* dari Google Play Store. Proses pengolahan data dilakukan melalui tahapan *data cleaning*, *case folding*, tokenisasi, *stopword removal*, *stemming*, dan pembobotan *TF-IDF* sebelum dilakukan klasifikasi. Model dievaluasi dengan metrik akurasi, presisi, *recall*, dan *F1-score*, serta dilengkapi dengan validasi manual melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model *Naive Bayes* mencapai akurasi sebesar 85%, dengan *precision* 84% untuk sentimen negatif dan 90% untuk sentimen positif. Analisis kata kunci memperlihatkan bahwa ulasan positif cenderung berisi kata seperti “aplikasi,” “*driver*,” dan “sesuai,” sedangkan ulasan negatif banyak memuat kata “kecewa,” “*cancel*,” dan “nunggu.” Validasi manual menggunakan kuesioner pada 20 komentar dengan responden minimal 20 orang menunjukkan kesesuaian tinggi dengan hasil model, di mana mayoritas klasifikasi responden selaras dengan prediksi *Naive Bayes*. Hal ini membuktikan bahwa model mampu merepresentasikan persepsi manusia dengan cukup akurat.

Daftar Pustaka (2019-2024)