

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)