

ABSTRAK

Harini Amin Untari, 1012049

Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi SeaBank Pada Google Play Menggunakan Algoritma Support Vector Machine.

Skripsi. Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi. Universitas Gunadarma. 2024

Kata kunci: analisis sentimen, Support Vector Machine, aplikasi SeaBank, ulasan pengguna, teknologi informasi.

(xiii + 55 + Lampiran)

Seiring dengan berkembangnya teknologi digital, aplikasi perbankan seperti SeaBank semakin banyak digunakan oleh masyarakat, menjadikannya objek yang relevan untuk dianalisis dalam memahami sentimen pengguna terhadap layanan yang diberikan, dengan menggunakan metode klasifikasi *Support Vector Machine* (SVM) pada ulasan pengguna aplikasi tersebut. Data yang diambil terdiri dari 2.000 ulasan terbaru dari *Google Play Store* menggunakan teknik web scraping dengan pustaka *google-play-scrapers*, yang kemudian diproses melalui tahapan preprocessing hingga menghasilkan 1.384 ulasan bersih yang siap untuk dianalisis. Proses preprocessing mencakup *cleaning*, *case folding*, *normalization*, *tokenizing*, *stopword removal*, dan *stemming*. Dataset kemudian dibagi menjadi data latih dan data uji dengan rasio 80:20, mengikuti pembagian standar dalam penelitian klasifikasi sentimen, dengan 80% data digunakan untuk melatih model dan 20% sisanya digunakan untuk evaluasi. Pelabelan sentimen dilakukan dengan menggunakan kamus leksikon, menghasilkan dua kategori sentimen: "Positif" dan "Negatif". Model SVM digunakan untuk mengklasifikasikan sentimen, dengan hasil akurasi 76,17% dan kinerja lebih efektif dalam mengidentifikasi sentimen positif. Visualisasi menggunakan *word cloud* memperlihatkan kata-kata dominan dalam masing-masing kelas sentimen.

Daftar Pustaka (2019 – 2024)