

ABSTRAK

Akbar Rizky Fahruryozy. 10120091

ANALISIS PREDIKSI EMOSI PENGGUNA APLIKASI FORE COFFEE PADA GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN METODE INDOBERT

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

Kata Kunci : Prediksi Emosi, Fore Coffee, IndoBERT

(xiii + 59 + Lampiran)

Perkembangan industri kuliner di Indonesia, terutama dalam sektor minuman kopi, menunjukkan pertumbuhan signifikan. Gaya hidup modern telah meningkatkan minat masyarakat untuk menikmati kopi dan berkumpul di kafe, menjadikannya bagian penting dari rutinitas sosial dan produktivitas. Aplikasi Fore Coffee muncul sebagai solusi, menawarkan layanan pengiriman, pengambilan sendiri, serta integrasi pembayaran dan pemesanan. Aplikasi ini juga menyediakan berbagai voucher dan promosi yang menarik, mendorong loyalitas pengguna. Lebih dari 1 juta unduhan dan rating 4.9 dari 5 di Google Play Store per Mei 2024, aplikasi ini sangat populer. Meskipun rating tinggi dan banyak ulasan memberikan gambaran umum kepuasan pengguna, emosi pengguna belum teridentifikasi secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk memprediksi emosi dalam ulasan pengguna Fore Coffee menggunakan metode IndoBERT, varian BERT yang dioptimalkan untuk bahasa Indonesia. Penelitian dimulai dengan scraping data dari Google Play Store, dilanjutkan dengan *pre-processing* data yang mencakup case folding, cleansing, tokenization, stopword removal, normalization, dan stemming. Data yang telah diproses dilabeli dan dibagi menjadi data training, validasi, dan testing atau 70:20:10. Emosi diklasifikasikan ke dalam delapan kategori yaitu: trust, neutral, anticipation, joy, anger, sadness, fear, dan disgust. Model yang dilatih dengan 5.500 ulasan, setelah oversampling, menghasilkan 2.518 ulasan. Akurasi model mencapai 77,38%. Analisis prediksi emosi ini menunjukkan bahwa emosi terbanyak adalah trust.

Daftar Pustaka (2019-2024)