

ABSTRAK

Andito Putra Prayoga, 10120147

ANALISIS SENTIMEN ULASAN APLIKASI CHATGPT DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN BERT

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

Kata Kunci: Data Mining, BERT, ChatGPT, Python, Google Play Store,
Analisis Sentimen.

(xiii+ 52 halaman+ Lampiran)

Aplikasi ChatGPT adalah sebuah sistem kecerdasan buatan yang dirancang untuk memberikan respons percakapan alami dalam memahami konteks dan menghasilkan jawaban yang relevan dan mendalam kepada pengguna, untuk berbagai pertanyaan dan topik dengan kemampuan untuk memproses dan menganalisis teks secara real-time.

Pada era digital saat ini, analisis sentimen ulasan pengguna menjadi krusial untuk memahami kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Peneliti berfokus pada ulasan sentiment ulasan aplikasi ChatGPT di Google Play Store. Proses analisis sentiment pada penelitian ini terdapat beberapa tahapan dengan menggunakan BERT (Bidirectional Encoder Representations from Transformers). Analisis sentimen menggunakan bahasa pemrograman Python untuk mengklasifikasikan komentar ulasan pengguna aplikasi ChatGPT di Google Play Store ke dalam sentimen positif, netral ataupun negatif telah dilakukan, didapatkan hasil akurasi sebesar 80% dari jumlah data komentar sebanyak 2000 data dengan data sebanyak 1400 masuk pada data training, data sebanyak 402 masuk pada data validation, sedangkan data sebanyak 198 masuk pada data testing. Berdasarkan hasil analisis sentimen yang dilakukan menghasilkan akurasi persentase sentimen pengguna aplikasi ChatGPT pada positif sebesar 20%, netral sebesar 40% dan negatif sebesar 10%.

Daftar Pustaka (2018-2024)