

ABSTRAK

Doryanna Frida Indapasha, 11119918

Analisis Sentimen Menggunakan Metode Lexicon Based dan Long Short-Term Memory (LSTM) Terhadap Ulasan Pengguna Aplikasi AlfaGift pada Google play Store

Skripsi. Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, 2023.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Google Play Store, Lexicon Based, Long Short-Term Memory, Ulasan, AlfaGift.

(xi+54+Lampiran)

Self-Order adalah inovasi teknologi modern yang memungkinkan pelanggan untuk memesan dan membayar pesanan secara mandiri. Terkadang, banyaknya kegiatan sehari-hari yang kita lakukan membuat kita tidak memiliki waktu untuk belanja langsung di toko dan belanja online bisa menjadi pilihan yang mudah. Salah satunya berbelanja di AlfaGift. Alfamart menghadirkan Alfagift, aplikasi belanja yang sudah ada sejak tahun 2015 dan saat ini sudah digunakan oleh lebih dari 10 juta orang. Aplikasi AlfaGift dapat dengan mudah diunduh dari Google Play Store dan Apple App Store. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen berdasarkan ulasan para pengguna AlfaGift dengan menggunakan metode Lexicon Based dan Algoritma Long Short-Term Memory. Proses analisis sentimen terdiri dari beberapa tahap yaitu *Business Understanding*, *Data Understanding*, *Data Collection*, *Data Preparation*, *Modelling*, dan *Evaluation*. Analisis sentimen dilakukan terhadap ulasan masyarakat yang ada pada Google Play Store. Data ulasan yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis sentimennya menggunakan metode Lexicon Based untuk mengotomatiskan proses pelabelan pada data ulasan dan klasifikasi dengan metode Long Short-Term Memory (LSTM). Berdasarkan hasil evaluasi analisis sentimen digambarkan ke dalam bentuk diagram *pie chart* dan *wordcloud*. Algoritma Long Short-Term Memory menghasilkan tingkat akurasi sebesar 96.34%.

Daftar Pustaka (2015-2023)