

ABSTRAK

Talita Jayanti, 11120123.

ANALISIS SENTIMEN TERHADAP ULASAN APLIKASI SEA BANK PADA GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN METODE NAIVE BAYES CLASSIFIER

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

Kata Kunci : Analisis Sentimen, Aplikasi, Google Play Store, *Naïve Bayes Classifier*, Sea Bank, Ulasan

(xiii+63+Lampiran)

Perkembangan teknologi di zaman modern saat ini telah mengubah berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah kemunculan bank digital. Aplikasi SeaBank merupakan aplikasi perbankan digital yang memudahkan nasabah untuk melakukan aktivitas finansial, mulai dari menabung hingga bertransaksi. Pada layanan Google Play Store, setiap pengguna dapat memberikan ulasan atau rating terhadap layanan aplikasi SeaBank. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen berdasarkan ulasan para pengguna aplikasi SeaBank menggunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier*. nantinya ulasan tersebut akan diklasifikasikan kedalam dua kategori yaitu positif dan negatif. Pada penelitian ini akan menggunakan data sebanyak 1500 ulasan yang diambil dari Google Play Store dengan menggunakan proses *scrapping* yang kemudian akan dilakukan tahapan *pre-processing* untuk membersihkan data dari beberapa teks yang tidak memiliki arti, kemudian dilanjutkan dengan *processing* tahap ini akan melakukan pembagian data, pembobotan kata dan proses dengan algoritma *Naïve Bayes Classifier*. Proses ini akan menghasilkan model klasifikasi yang digunakan untuk melatih data untuk menghasilkan kategori ulasan. Dalam pengimplementasiannya metode yang digunakan dalam penelitian ini sangat baik dalam melakukan kinerja pengklasifikasian sentimen dengan menghasilkan accuracy sebesar 95 % dan ulasan dari aplikasi Sea Bank cenderung memiliki sentimen positif dari para penggunanya yang merasa cukup puas dengan fitur dan layanan yang diberikan oleh aplikasi.

Daftar Pustaka (2019-2024)