

ABSTRAK

Salsabila, 15119844

ANALISIS SENTIMEN APLIKASI M-BANKING LIVIN' BY MANDIRI PADA GOOGLE PLAYSTORE MENGGUNAKAN METODE BERT

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

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Confusion Matrix, BERT, Google Play Store, Livin' by Mandiri.

(xv+74+ Lampiran)

Livin' by Mandiri merupakan aplikasi mobile banking Bank Mandiri yang memudahkan nasabah dalam mengelola keuangannya. Aplikasi Livin' by Mandiri di Play Store telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan rating 3,8/5,0 dari lebih 451.000 ulasan. Sebuah analisis sentimen diperlukan untuk mengetahui opini pengguna mengenai kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Tahap proses sentimen yaitu pengambilan data (scrapping), text pre-processing, klasifikasi sentimen dan penyusunan hasil analisis sentimen. Data hasil komentar yang telah melalui tahap pre-processing dilakukan penentuan sentimen awal dengan menggunakan metode Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT). Penelitian ini sebanyak 3.000 dataset yang digunakan. Tingkat akurasi yang didapatkan adalah 81%. Perhitungan tingkat keakurasaian antar sentimen aktual menggunakan pengujian confusion matrix. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komentar aplikasi Livin' by Mandiri memiliki kecenderungan sentimen negatif pada saat komentar diambil. Website ini berhasil dibuat dan dapat diakses menggunakan internet melalui website <https://livinbymandiri.cloud/>.

Daftar Pustaka (2019 – 2023)