

ANALISIS SENTIMEN PELANGGAN APLIKASI BLIBLI MENGUNAKAN METODE NAÏVE BAYES CLASSIFIER

Try Wahyuningsih s.a, Andika Bayu Saputra, Kartikadyota Kusumaningtyas

INTISARI

Latar Belakang: Blibli.com adalah perusahaan e-commerce berasal dari Indonesia yang mempunyai komitmen memberikan pengalaman berbelanja yang aman dan nyaman. Pada suatu e-commerce data ulasan dari pengguna merupakan salah satu unsur penting dalam keberlangsungan bisnis, dari banyaknya data ulasan yang diberikan pengguna aplikasi Blibli pada Google Play Store sangat berpengaruh pada calon pengguna baru sebelum menggunakan aplikasi, sehingga data ulasan tersebut dapat digunakan untuk melakukan analisis sentimen untuk mengetahui sentimen pengguna pada aplikasi Blibli yang hasilnya akan digunakan untuk memperbaiki dan melakukan pengembangan terhadap aplikasi Blibli.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen mengenai ulasan pengguna aplikasi Blibli.

Metode Penelitian: Penelitian ini untuk melakukan analisis sentimen mengenai ulasan pengguna aplikasi Blibli pada Google Play Store menggunakan metode NBC.

Hasil: Penelitian ini menggunakan algoritma NBC untuk melakukan analisis sentimen terhadap pengguna aplikasi Blibli di Google Play Store. Data untuk melakukan penelitian ini diambil menggunakan teknik Scraping data. Jumlah total data yang ulasan yang didapat adalah sebanyak 1000 data. Data training yang digunakan dalam penelitian ini dibuat melalui pelabelan manual, dengan jumlah data sebanyak 600 data dengan rincian 300 data positif dan 300 data negatif. Sedangkan untuk data testing terdiri dari 200 data ulasan, dengan 100 data berlabel positif dan 100 data berlabel negatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai akurasi data training mencapai 74%, sementara nilai akurasi data testing mencapai 77%.

Kesimpulan: Penelitian analisis sentimen pelanggan aplikasi Blibli ini menggunakan data sebanyak 1000 data ulasan yang diambil menggunakan teknik Scraping data. Data yang digunakan untuk *training* data sebanyak 600 data, dengan rincian 300 data berlabel positif dan 300 data berlabel negatif. Sedangkan untuk data *Testing* menggunakan 200 data, dengan rincian 100 data berlabel positif dan 100 data berlabel negatif. Menghasilkan data akurasi sebesar 74% untuk data *training* dan 77% untuk data *testing*.

Kata-kunci: Blibli, NBC, Google Play Store

CUSTOMER SENTIMENT ANALYSIS OF BLIBLI APPLICATION USING NAÏVE BAYES CLASSIFIER METHOD

Try Wahyuningsih s.a, Andika Bayu Saputra, Kartikadyota Kusumaningtyas

ABSTRACT

Background: *Blibli.com is an e-commerce company from Indonesia that is committed to providing a safe and comfortable shopping experience. In an e-commerce, review data from users is one of the important elements in business continuity, from the large amount of review data provided by Blibli application users on the Google Play Store, it is very influential on potential new users before using the application, so that the review data can be used to perform sentiment analysis to determine user sentiment on the Blibli application, the results of which will be used to improve and develop the Blibli application.*

Objective: *This research aims to conduct sentiment analysis on Blibli application user reviews.*

Method: *This research is to conduct sentiment analysis regarding user reviews of the Blibli application on the Google Play Store using the NBC method.*

Result: *This research uses the NBC algorithm to conduct sentiment analysis of Blibli application users on the Google Play Store. Data to conduct this research was taken using the data scraping technique. The total amount of review data obtained is 1000 data. The training data used in this study was created through automatic and manual labeling, with a total of 600 data with details of 300 positive data and 300 negative data. As for the testing data consists of 200 review data, with 100 data labeled positive and 100 data labeled negative. The results of this study show that the accuracy value of training data reaches 74%, while the accuracy value of testing data reaches 77%.*

Conclusion: *This blibli application customer sentiment analysis research uses data as much as 1000 review data taken using data scraping techniques. The data used for training data is 600 data, with details of 300 positively labeled data and 300 negatively labeled data. As for the Testing data using 200 data, with details of 100 positively labeled data and 100 negatively labeled data. Produces accuracy data of 74% for training data and 77% for testing data.*

Keywords: *Blibli, NBC, Google Play Store*