

# ANALISIS SENTIMEN APLIKASI MAXIM PADA PLAYSTORE DENGAN METODE NAÏVE BAYES CLASSIFICATION

Mahmud Alfattah, Kartikadyota Kusumaningtyas, Choerun Asnawi

## INTISARI

**Latar Belakang:** Perkembangan dunia teknologi membawa perubahan yang signifikan dalam banyak aspek kehidupan, termasuk bidang transportasi. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan platform transportasi online adalah Maxim, Maxim adalah perusahaan penyedia layanan transportasi online yang mengandalkan pengemudi sebagai mitra untuk menjalankan bisnisnya, serupa dengan platform lain seperti Gojek dan Grab. Maxim memiliki rating yang tinggi di Google Play Store. Namun, ada indikasi bahwa rating tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang sebenarnya. Hal ini disebabkan oleh adanya bias dalam pemberian rating, khususnya terkait akurasi peta dan variasi metode pembayaran pada aplikasi tersebut.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pelanggan terhadap layanan aplikasi Maxim berdasarkan ulasan di Google Play Store. Analisis ini menggunakan metode Naive Bayes Classification untuk mengkategorikan ulasan menjadi komentar positif dan negatif. Dan hasilnya adalah visualisasi data menggunakan framework flask.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Maxim menggunakan metode Naive Bayes. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah ulasan pengguna yang diperoleh dari Google Play Store.

**Hasil:** Hasil penelitian analisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Maxim pada Google Playstore menggunakan metode Naïve Bayes Classification berhasil mendapatkan 200.000 data ulasan pengguna aplikasi Maxim pada Google Playstore dengan data sentimen positif sebanyak 167.213 data dan sentimen negatif sebanyak 32.787 data.

**Kesimpulan:** Penggunaan model Naïve Bayes Classification berhasil mendapatkan akurasi sebesar 93%. Berdasarkan data tersebut dapat dibuktikan bahwa penilaian masyarakat terhadap aplikasi Maxim bisa dikatakan baik.

**Kata-kunci:** Ojek Online, Sentimen, Naïve Bayes Classification, Penambangan Teks

# ***ANALISIS SENTIMEN APLIKASI MAXIM PADA PLAYSTORE DENGAN METODE NAÏVE BAYES CLASSIFICATION***

Mahmud Alfattah, Kartikadyota Kusumaningtyas, Choerun Asnawi

## ***ABSTRACT***

**Background:** The development of the world of technology has brought significant changes in many aspects of life, including the field of transportation.. One company that utilizes the online transportation platform is Maxim. Maxim is an online transportation service provider company that relies on drivers as partners to run its business, similar to other platforms such as Gojek and Grab. Maxim has a high rating on the Google Play Store. However, there are indications that these ratings do not fully reflect the actual level of user satisfaction. This is caused by bias in giving ratings, especially regarding map accuracy and variations in payment methods in the application.

**Objective:** This research aims to analyze customer sentiment towards the Maxim application service based on reviews on the Google Play Store. This analysis uses the Naive Bayes Classification method to categorize reviews into positive and negative comments. And the result is data visualization using the Flask framework.

**Method:** This research aims to analyze user sentiment towards the Maxim application using the Naive Bayes method. The data used in this research are user reviews obtained from the Google Play Store.

**Result:** The results of research on sentiment analysis of user reviews of the Maxim application on Google Playstore using the Naive Bayes Classification method succeeded in obtaining 200,000 user review data of the Maxim application on Google Playstore with 167,213 positive sentiment data and 32,787 negative sentiment data.

**Conclusion:** Using the Naive Bayes Classification model succeeded in getting an accuracy of 93%. Based on this data, it can be proven that the public's assessment of the Maxim application can be said to be good.

**Keywords:** Online Motorbike Taxi, Sentiment, Naive Bayes Classification, Text Mining