

ANALISIS SENTIMEN APLIKASI GRAB DARI GOOGLE PLAYSORE MENGUNAKAN METODE SUPPORT VECTOR MACHINE

Mosensya Tumiatty, Kartikadyota Kusumaningtyas, Choerun Asnawi

INTISARI

Latar Belakang: Grab sering mengalami beberapa masalah yang dapat membuat konsumen mengeluh dengan pelayanan yang tidak memuaskan. Dengan demikian aplikasi ini masih memiliki beberapa kekurangannya karena ada beberapa orang yang menggunakan aplikasi mengalami beberapa kendala dari aplikasi, seperti tidak ada pemberitahuan jika resto tutup, permintaan batalkan pesanan tidak direspon dengan baik, harga makanan dan ongkir makin mahal, dan juga server sering error dari aplikasi.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen untuk memberikan informasi dan masukan kepada pihak grab mengenai faktor yang dominan pada fitur Grabfood, dan informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk mendukung evaluasi layanan menjadi baik.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan algoritma SVM (*Support Vector Machine*)

Hasil: Penelitian ini menemukan bahwa dengan 2000 data yang diambil dan dari hasil klasifikasi dibagi menjadi 2 bagian sentimen yaitu sentimen positif dan sentimen negatif dengan hasil data review positif 914 dan jumlah review negatif 1085. Hasil penelitian menggunakan metode SVM menghasilkan nilai akurasi data training sebesar 73,8%.

Kesimpulan: Penelitian ini menemukan bahwa mayoritas pengguna memberikan ulasan negatif untuk aplikasi Grab, yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi karena masih banyak fitur yang error dan sebagainya.

Kata-kunci: Grab, Grabfood, Algoritma SVM

SENIMENT ANALYSIS OF THE GRAB APPLICATION FROM GOOGLE PLAYSTORE USING THE METHOD SUPPORT VECTOR MACHINE

Mosensya Tumiatty, Kartikadyota Kusumaningtyas, Choerun Asnawi

ABSTRACT

Background: Grab often experienced some problems that can make the consumer complain with a good sleep. Thus it still has some shortcomings, one of which is a food messaging feature or grabfood.

Objective: This research aims to analyze the sentiment to pass information and input to grab parties about the dominant factor in grabfood features, and the resulting information can be used as a support tool in evaluating services to be good

Method: Research using the SVM (Support Vector Machine) algoritma

Result: The poll result found that with the 1999 data retrieved the majority of users gives negative reviews for the grab application, which shows a user wink of approval of the application. The algorithm used in this study is the SVM which produces a 1085 negative data accuracy with a 54.3% percentage and a 914 positive data with a 45.7% percentage.

Conclusion: The penchant found that the majority of users give negative reviews for the grab application, which shows user grammy to the application because there are still many error features and so forth.

Keywords: Grab, Grabfood, SVM Algorithm