

ABSTRAK

Nama : Yefta Andrea
NIM : 41521110084
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Laporan Skripsi : Perbandingan Analisis Sentimen Naive Bayes Dan LIWC Pada Kepuasan Pengguna Layanan Gojek (GoTo Financial)
Pembimbing : Ir. Emil R. Kaburuan, Ph.D., IPM

Kepuasan pelanggan adalah salah satu hal penting untuk perkembangan bisnis para penyedia layanan. Semakin pelanggan puas maka pelanggan akan terus menggunakan layanan tersebut. Kemajuan teknologi saat ini telah menghadirkan banyaknya media sarana bagi pelanggan dalam memberikan keluhan, kritik, pujian dan segala jenis opini terhadap penyedia layanan. Tidak hanya melalui layanan customer service, bahkan sosial media seperti twitter juga sering digunakan pelanggan menyampaikan opini dan keluhan mereka secara langsung. Tidak hanya sosial media saja, tetapi google play store juga digunakan sebagai media opini pelanggan melalui ulasan terhadap aplikasi jasa layanan. Termasuk GoTo Financial yang memiliki jumlah pelanggan yang sangat banyak. penyedia layanan ini tidak akan luput dari opini dan keluhan para pelanggannya. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pelanggan GoTo Financial dengan membandingkan dua metode yaitu Naive Bayes dan lexicon (LIWC) untuk memperoleh tiga kelas sentimen (negatif, netral dan positif) dengan data yang diperoleh dari media sosial twitter dan google play store berdasarkan topik yang paling banyak dikeluhkan oleh pengguna layanan melalui customer service perusahaan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya dengan satu topik dan limitasi 1000 data saja, perusahaan ini terbukti memiliki banyak pelanggan aktif setiap harinya. Sedangkan untuk hasil akurasi pada data twitter lexicon memiliki tingkat akurasi yang rendah 7.43%, dikarenakan banyaknya false negative, penyebabnya karena banyaknya sentimen negatif yang hanya menyinggung dan bukan sedang membahas topik yang sesuai. Berbeda dengan Naive Bayes multinomial menunjukkan tingkat akurasi yang konsisten tinggi, 87.76% pada data twitter dan 71.25% pada data google play store membuatnya menjadi metode yang lebih baik dari lexicon.

Kata Kunci : GoTo Financial, Naive Bayes, LIWC, Sentiment Analysis

ABSTRACT

Name : Yefta Andrea
NIM : 41521110084
Study Program : Teknik Informatika
Title Thesis : Comparison of Naive Bayes and LIWC for Sentiment Analysis of Gojek (GoTo Financial) User Satisfaction
Counselor : Ir. Emil R. Kaburuan, Ph.D., IPM

Customer satisfaction impacts customer retention. Thus, it is important for the service provider's business development including for GoTo Financial which has a very large number of subscribers. Current technological advances have provided customers with many channels to submit complaints, criticisms, compliments, and all kinds of opinions to service providers. Not only through customer service agents, but social media like Twitter are also frequently used by customers to reach out to the provider. Google Play Store also has an Application Review feature that customers often use to express their experience using the application. This study analyzes the customer satisfaction level of GoTo Financial. Two methods namely Naive Bayes and Lexicon (LIWC) are employed to obtain three sentiment classes i.e., negative, neutral, and positive, with data obtained from Twitter and Google Play Store based on the most frequently complained topic through the company's customer service. With one topic and a limit of 1000 data, the results show that this company is proven to have many daily active customers. The results also suggest that Lexicon's accuracy is low at 7.43% due to the large number of false negatives. In contrast, the Naive Bayes multinomial consistently shows high accuracy at 87.76% over Twitter data and 71.25% over Google Play Store data, making it a better method than Lexicon.

Keywords : GoTo Financial, Naive Bayes, LIWC, Sentiment Analysis