

## ABSTRAK

Nama : Habib Haris Wibisono Mahfud  
NIM : 41519210077  
Program Studi : Teknik Informatika  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Sentimen Terhadap Aplikasi  
Maxim Pada *Google PlayStore*  
Menggunakan *Support Vector Machine* dan  
*K-Nearest Neighbor*  
Pembimbing : Sabar Rudiarto, S.Kom, M.Kom

Pada *Google Play Store* terdapat banyak sekali aplikasi yang dapat digunakan, namun sebelum mengunduh aplikasi tersebut, pengguna akan membaca terlebih dahulu terkait *review* dari pengguna lain yang sudah menggunakan aplikasinya. Hal ini membuat analisis *review* pengguna sangat berpengaruh bagi pengguna lain yang ingin mengunduh aplikasi tersebut dan juga sangat penting bagi pemilik aplikasi untuk dapat mengambil keputusan serta melakukan evaluasi. Maxim merupakan salah satu aplikasi perusahaan layanan pemesanan transportasi *online* yang berasal dari Rusia. Dengan semakin banyaknya pengguna aplikasi Maxim membuat perusahaan harus menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *review* para pengguna aplikasi Maxim pada *Google Play Store* dengan analisis sentimen yang menggunakan metode yang menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM) dan *K-Nearest Neighbor* (K-NN). Data yang digunakan yaitu sebanyak 2.739 data yang telah dikumpulkan dari *review* para pengguna. Pada penelitian ini telah terbukti hasil perhitungan dari algoritma SVM memiliki nilai *accuracy* sebesar 96% sedangkan pada algoritma K-NN memiliki hasil *accuracy* sebesar 86%.

## ABSTRACT

Nama : Habib Haris Wibisono Mahfud  
NIM : 41519210077  
Program Studi : Technical Information  
Judul Laporan Skripsi : Sentiment Analysis of the Maxim  
Application on Google PlayStore Using  
Support Vector Machine and K-Nearest  
Neighbor  
Pembimbing : Sabar Rudiarto, S.Kom, M.Kom

On the *Google Play Store* there are lots of applications that can be used, but before downloading the application, users will first read reviews from other users who have used the application. This makes user review analysis very influential for other users who want to download the application and is also very important for application owners to be able to make decisions and evaluate. Maxim is an *online* transportation ordering service company application originating from Russia. With the increasing number of users of the Maxim application, companies must maintain and improve the quality of their services. Therefore, this study aims to analyze the reviews of Maxim application users on the *Google Play Store* with sentiment analysis using methods that use the *Support Vector Machine* (SVM) and *K-Nearest Neighbor* (K-NN) algorithms. The data used is as much as 2,739 data that has been collected from user reviews. In this study, it has been proven that the calculation results of the SVM algorithm have an *accuracy* value of 96% while the K-NN algorithm has an *accuracy* result of 86%.