

## ABSTRAK

Nama : Devana Azzahra Salam  
NIM : 41519120017  
Program Studi : Teknik Informatika  
Judul Laporan Skripsi : Perbandingan Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek  
*Online Menggunakan Naïve Bayes Classifier*  
Pembimbing : Umniy Salamah, ST., MMSI

Layanan ojek *online* telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan perkotaan, membawa perubahan yang signifikan dalam transportasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengguna terhadap layanan ojek *online* dari dua penyedia utama di wilayah Jabodetabek menggunakan algoritma klasifikasi *Naive Bayes*. Metodologi penelitian menggabungkan pendekatan survei dan analisis teks dari ulasan pengguna. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari pengguna yang mencerminkan pengalaman mereka dengan kedua layanan.

**Kata Kunci** : ojek *online*, gojek, grab, *Naïve Bayes*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

Name : Devana Azzahra Salam  
NIM : 41519120017  
Study Program : Teknik Informatika  
Title Thesis : Perbandingan Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek  
*Online Menggunakan Naïve Bayes Classifier*  
Counsellor : Umniy Salamah, ST., MMSI

*Online* motorcycle taxi services have become an indispensable part of urban life, bringing significant changes in public transportation. This study aims to analyze user sentiment towards *online* motorcycle taxi services from two main providers in the Jabodetabek area using the *Naïve Bayes classification* algorithm. The research *methodology* combines a *survey* approach and text analysis of user *reviews*. The study used questionnaires to collect data from users that reflected their experiences with both services.

**Kata Kunci** : *online motorcycle taxi, gojek, grab, Naïve Bayes*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA