

## ABSTRAK

Nama : Arwaa Althifal Suhermanja  
NIM : 41520010196  
Program Studi : Teknik Informatika  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Sentimen Kepuasan Pelayanan SeaBank pada Google Playstore menggunakan algoritma Naïve Bayes dan Random Forest  
Pembimbing : Muhammad Rifqi, S.Kom, M.Kom

Studi ini bertujuan untuk menganalisis sentimen kepuasan terhadap pelayanan aplikasi SeaBank di Google Play Store menggunakan dua algoritma klasifikasi, yaitu *Naive Bayes* dan *Random Forest*. Evaluasi dilakukan dengan membagi data ulasan dalam rasio 70:30, 80:20, dan 90:10 untuk pelatihan dan pengujian. Hasil menunjukkan bahwa kedua algoritma memberikan kinerja yang baik, dengan *Naive Bayes* menunjukkan akurasi yang konsisten tinggi di berbagai rasio pembagian data. Namun, *Random Forest* menunjukkan performa yang lebih seimbang dan konsisten di berbagai rasio, serta mampu menangkap pola dalam data dengan lebih baik. Dengan demikian, untuk tugas analisis sentimen ini, *Random Forest* menjadi pilihan yang lebih unggul karena mampu menghasilkan prediksi yang lebih akurat dan seimbang, terutama pada rasio pembagian data yang lebih tinggi.

**Kata Kunci:** Analisis sentimen, SeaBank, Naive Bayes, Random Forest

## ABSTRACT

Name : Arwaa Althifal Suhermanja  
NIM : 41520010196  
Study Program : Teknik Informatika  
Title Thesis : Analisis Sentimen Kepuasan Pelayanan SeaBank pada Google Playstore menggunakan algoritma Naïve Bayes dan Random Forest  
Consellor : Muhammad Rifqi, S.Kom, M.Kom

*This study aims to analyze the sentiment of satisfaction towards the SeaBank application service on the Google Play Store using two classification algorithms, namely Naive Bayes and Random Forest. Evaluation was conducted by dividing review data into ratios of 70:30, 80:20, and 90:10 for training and testing. The results show that both algorithms perform well, with Naive Bayes demonstrating consistently high accuracy across various data distribution ratios. However, Random Forest exhibits more balanced and consistent performance across different ratios, and is able to capture patterns in the data more effectively. Thus, for this sentiment analysis task, Random Forest emerges as the superior choice due to its ability to generate more accurate and balanced predictions, especially in higher data distribution ratios.*

**Keywords:** *Sentiment analysis, SeaBank, Naive Bayes, Random Forest*