

**ANALISIS SENTIMEN ULASAN APLIKASI MAXIM PADA GOOGLE
PLAY STORE MENGGUNAKAN ALGORITMA NAIVE BAYES
CLASSIFIER**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Komputer pada Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang

Oleh:

M. Ghiyats Alghani

162021053

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS SENTIMEN ULASAN APLIKASI MAXIM PADA
GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN ALGORITMA
NAÏVE BAYES CLASSIFIER

Oleh :

M. Ghiyats Alghani

162021053

Telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer (S.Kom) pada Program Studi Teknologi Informasi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dedi Haryanto S.Kom., M.Kom.

NBM/NIDN:1337459/02010890001

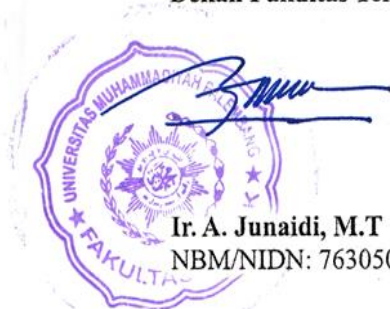
Dosen Pembimbing Pendamping



Dr. Lucky Indra Kesuma, S. Si., M.Kom

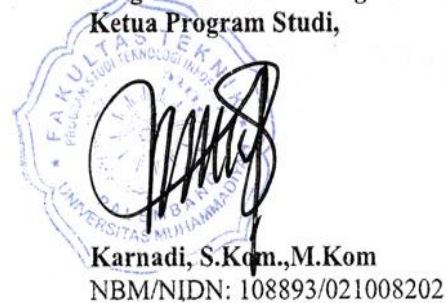
NBM/NIDN:0225099002/1582348

Disetujui,
Dekan Fakultas Teknik



Ir. A. Junaidi, M.T
NBM/NIDN: 763050/0202026502

Program Studi Teknologi Informasi
Ketua Program Studi,



Karnadi, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN: 108893/021008202

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

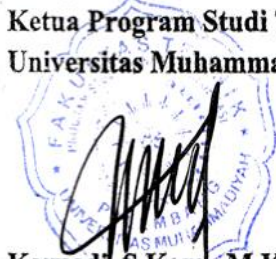
Judul Skripsi: Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Maxim Pada Google Play Store
Menggunakan Algoritma Naive Bayes Classifier

Oleh **M. Ghiyats Alghani** dengan NIM **162021053** Laporan Penelitian Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknologi Informasi konsentrasi **Rekayasa Perangkat Lunak Program Strata 1** Universitas Muhammadiyah Palembang Pada 25 Agustus 2025 dan telah dinyatakan **LULUS**.

Palembang, 25 Agustus 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknologi Informasi
Universitas Muhammadiyah Palembang



Karnadi, S.Kom., M.Kom

NBM/NIDN: 1088893/0210038202

Tim Penguji,

Ketua,



Dedi Haryanto, S.Kom., M.Kom

NBM/NIDN: 1337459/02010890001

Penguji I,



Jimmie, S.Kom., M.Kom

NBM/NIDN: 1340253/0222047702

Penguji II,



Karnadi, S.Kom., M.Kom

NBM/NIDN: 1088893/0210038202

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Ghiyats Alghani

NIM : 162021053

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) merupakan sebuah karya asli serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik dengan baik (Sarjana) di Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang atau Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya (Skripsi) merupakan hasil murni mempunyai gagasan, pokok permasalahan, serta hasil penilaian saya sendiri, tanpa kerja sama terhadap pihak lain melainkan dengan arahan dosen pembimbing.
3. Karya tulis saya (Skripsi) tidak terdapat karya serta pendapat yang telah tertulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan nama pengarang serta memasukkan kedalam daftar pustaka.
4. Karya tulis saya (Skripsi) yang dihasilkan sudah melakukan pengecekan dengan keasliannya menggunakan plagiarisme checker yang dipublikasikan melalui internet sehingga bisa diakses secara daring.
5. Dengan ini surat pernyataan yang saya buat secara sungguh-sungguh serta apabila terbukti terdapat penyimpangan serta ketidakbenaran dari pernyataan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan

serta perundang-undangan akademik Program Studi di Fakultas Universitas Muhammadiyah Palembang.

6. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 25 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



M. Ghyats Alghani

NIM: 162021053

MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO

يُسْرًا أَلْتَسِرَ مَعَ إِنَّ يُسْرًا أَلْتَسِرَ مَعَ فَإِنَّ

"Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan." (QS. Al-Insyirah: 5–6)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahil'alam, Allahumma Sholli A'la Muhammad Wa A'la Ali Muhammad, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Orang Tua ku, Ibu Endang Kurniawati dan Nenek Dahlia Nonsi, Jazakumullahu Khairan atas setiap doa yang tulus,

kasih sayang yang tak terbalas, dan pengorbanan yang begitu besar sejak langkah pertama saya di dunia ini. Kalian adalah wasilah atas segala kebaikan yang saya raih, penopang dalam setiap ujian, dan pelita yang membimbing saya menuju ridha Allah. Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, dan keberkahan umur untuk Orang Tua dan Saudara. Semoga Allah menjadikan ilmu ini sebagai amal jariyah, yang pahalanya juga mengalir untuk kalian, dunia dan akhirat. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong munculnya layanan transportasi daring, salah satunya aplikasi Maxim. Tingginya jumlah ulasan pengguna di Google Play Store dapat menjadi sumber informasi penting mengenai kepuasan dan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan aplikasi Maxim dengan menggunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier* (NBC). Data yang digunakan berjumlah 1000 ulasan, yang diperoleh melalui teknik *web scraping*. Proses penelitian meliputi tahap pra-pemrosesan teks (*case folding*, *tokenizing*, *stopword removal*, dan *stemming*), pembobotan kata menggunakan TF-IDF, serta klasifikasi sentimen menjadi dua kategori, yaitu positif dan negatif. Evaluasi performa model dilakukan dengan *confusion matrix* menggunakan metrik akurasi, presisi, *recall*, dan F1-score. Hasil penelitian menunjukkan bahwa algoritma NBC mampu mengklasifikasikan sentimen ulasan dengan akurasi sebesar 72%, presisi 72%, *recall* 72%, dan F1-score 71,5%. Dari total data, 60% ulasan dikategorikan positif dan 40% negatif. Temuan ini memberikan gambaran bahwa mayoritas pengguna memiliki pengalaman positif terhadap aplikasi Maxim. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang analisis sentimen berbasis teks.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, Maxim, Google Play Store, *Naïve Bayes Classifier*, TF-IDF

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has driven the emergence of online transportation services, one of which is the Maxim application. The large number of user reviews on Google Play Store provides valuable insights into user satisfaction and experiences. This study aims to analyze the sentiment of Maxim application reviews using the Naïve Bayes Classifier (NBC) algorithm. A total of 1000 reviews were collected through a web scraping technique. The research process included text preprocessing (case folding, tokenizing, stopword removal, and stemming), feature weighting using TF-IDF, and sentiment classification into two categories: positive and negative. Model performance was evaluated using a confusion matrix with accuracy, precision, recall, and F1-score metrics. The results showed that NBC achieved an accuracy of 72%, precision of 72%, recall of 72%, and F1-score of 71.5%. From the dataset, 60% of the reviews were classified as positive and 40% as negative. These findings indicate that the majority of users had positive experiences with the Maxim application. This research is expected to provide useful insights for developers to improve service quality and serve as a reference for future studies in text-based sentiment analysis.

Keywords: *Sentiment Analysis, Maxim, Google Play Store, Naïve Bayes Classifier, TF-IDF*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini, penulis telah melibatkan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M.** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak **Ir. A. Junaidi, M.T.** selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak **Karnadi, S.Kom., M.Kom.** selaku Kepala Program Studi Teknologi Informasi.
4. Bapak **Dedi Haryanto, S.Kom., M.Kom.** selaku Dosen Pembimbing Utama .
5. Bapak **Dr. Lucky Indra Kesuma, SI., M. Kom.** selaku Dosen Pembimbing Pendamping Penelitian Skripsi.
6. Bapak/Ibu **Dosen dan Staff** Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Ibu **Endang Kurniawati**, segala kerendahan hati, penulis menghaturkan rasa terima kasih yang tiada terhingga kepada Ibunda tercinta. Atas doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang tulus, penulis dapat melalui setiap proses kehidupan hingga sampai pada tahap ini.
8. Teman-teman ku dari Teknologi Informasi angkatan 21, terima kasih atas dukungan, kebersamaan, serta semangat yang selalu diberikan sehingga menjadi motivasi dalam penyelesaian karya ini.

Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya proposal penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, 25 Agustus 2025

M. Ghyats Alghani

NIM: 162021053

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Pendekatan Pemecahan Masalah	4
1.6 Tujuan Penelitian	4
1.7 Manfaat Penelitian	4
1.8 State Of The Art.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Text Mining	14
2.2 Analisis Sentimen	15
2.3 Naïve Bayes Classifier (NBC).....	16
2.4 TF-IDF (Term Frequency – Inverse Document Frequency).....	17

2.5	Google Play Store sebagai Sumber Data	18
2.6	Penelitian Terkait	19
2.7	Keterbaruan Penelitian (State of the Art & Novelty).....	20
2.8	Landasan Teori.....	21
2.9	Perbandingan Algoritma Sistem	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Tabel Jadwal Penelitian	25
3.2	Metode Pendekatan Penelitian.....	26
3.3	Diagram Alur Penelitian	27
3.4	Arsitektur Sistem Analisis Sentimen	28
3.5	Jenis Penelitian.....	32
3.6	Metode Penelitian	33
3.7	Sumber Dan Jumlah Data	34
3.8	Teknik Pengolahan Data	34
3.9	Metode Analisis Data.....	36
3.10	Rencana Penyajian Data.....	37
3.11	Kerangka Pemikiran.....	37
3.12	Diagram Alur Penelitian	38
3.13	Arsitektur Sistem Analisis Sentimen	41
3.14	Teknik Validasi Model	44
3.15	Perangkat Lunak Dan Tools Pendukung.....	45
3.16	Justifikasi Pemilihan Algoritma.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Deskripsi Dataset	48
4.2	Proses Pra-pemrosesan Data	49

4.3	Hasil Pembobotan TF-IDF.....	52
4.4	Hasil Klasifikasi menggunakan Naïve Bayes Classifier.....	52
4.5	Evaluasi Model	53
4.6	Analisis Distribusi Sentimen.....	54
4.7	Visualisasi Hasil.....	54
4.8	Etika Pengambilan Data.....	56
4.9	Hipotesis Penelitian	57
4.10	Kelebihan Dan Keterbatasan Penelitian	58
4.11	Pengembangan Sistem	58
4.12	Rencana Implementasi Hasil Penelitian.....	59
4.13	Perbandingan Dengan Penelitian Terlebih Dahulu	59
4.14	Validasi Manual	60
BAB V PENUTUP		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62
5.3	Lampiran	66
DAFTAR PUSTAKA		63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teorema Bayes.....	16
Gambar 2. 2 Rumus Naive Bayes	22
Gambar 2. 3 Rumus TF-IDF.....	23
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian	27
Gambar 3. 2 Ilustrasi Arsitektur Sistem Secara Umum.....	29
Gambar 3. 3 Diagram Alur Tahapan Penelitian.....	39
Gambar 3. 4 Arsitektur Klasifikasi Sentimen	42
Gambar 4. 1 Sentiment Wordcloud	48
Gambar 4. 2 Case Folding	49
Gambar 4. 3 Tokenizing dari beberapa komentar.....	50
Gambar 4. 4 Filtering	50
Gambar 4. 5 Stemming	51
Gambar 4. 6 Confusion Matrix	52
Gambar 4. 8 Diagram Sentimen Ulasan Aplikasi Maxim	55
Gambar 4. 9 Confusion Matrix	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 State Of The Art.....	5
Tabel 2. 2 Kelebihan Dan Kekurangan Algoritma	24
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	25
Tabel 3. 2 Pustaka Python.....	46
Tabel 4. 1 Evaluasi Matrix.....	53
Tabel 4. 2 Perbandingan dengan penelitian terlebih dahulu	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam sektor transportasi, termasuk dengan hadirnya aplikasi layanan ojek dan taksi daring seperti Maxim. Aplikasi ini menjadi alternatif populer di masyarakat karena kemudahan akses dan tarif yang kompetitif. Seiring dengan peningkatan jumlah pengguna, semakin banyak pula ulasan dan penilaian yang diberikan melalui platform seperti Google Play Store. Ulasan ini merupakan sumber data yang penting karena mencerminkan kepuasan atau keluhan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Untuk mengolah data ulasan tersebut secara otomatis, diperlukan pendekatan analisis sentimen yang dapat mengklasifikasikan opini pengguna ke dalam kategori positif, negatif, atau netral. Salah satu algoritma yang umum digunakan untuk tugas ini adalah Naïve Bayes Classifier (NBC) karena kesederhanaannya dan kinerjanya yang cukup baik dalam klasifikasi teks. Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan algoritma ini untuk analisis sentimen. Misalnya, penelitian oleh Rahmawati (2022) menganalisis sentimen pada ulasan aplikasi MyPertamina menggunakan NBC dan mencapai tingkat akurasi sebesar 83%. Penelitian lain oleh Sari dan Nugroho (2021) menggunakan metode yang sama untuk ulasan Tokopedia dan menyimpulkan bahwa NBC efektif dalam mengklasifikasikan opini pengguna.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada aplikasi e-commerce atau layanan publik, sedangkan aplikasi transportasi seperti Maxim masih jarang diteliti. Padahal, ulasan pengguna Maxim juga memiliki potensi informasi yang penting untuk peningkatan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi Maxim di Google Play Store dengan menggunakan algoritma Naïve Bayes Classifier. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum mengenai persepsi pengguna serta menjadi masukan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan Latar Belakang Penelitian di atas, Maka rumusan Masalah yang dapat diambil adalah seberapa tinggi tingkat kepuasan Pengguna Aplikasi Macim terhadap aplikasi tersebut menggunakan metode Naïve Bayes dengan penjelasan dan uraian diatas maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian yang diberi judul : **“Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Maxim Pada Google Play Store Menggunakan Algoritma NBC”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah adalah proses menentukan topik penelitian dan alasan mengapa topik yang ditentukan perlu diteliti. Tahapan identifikasi masalah dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai pembahasan penelitian terdahulu tentang Heuristic Evaluation [1].

Berdasarkan isi penjelasan pada Latar Belakang, maka dapat diidentifikasi bahwa ada beberapa poin masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Banyaknya ulasan pengguna aplikasi Maxim di Google Play Store belum dimanfaatkan secara optimal untuk evaluasi kualitas layanan.
2. Diperlukan metode yang tepat untuk mengklasifikasikan sentimen positif dan negatif dari ulasan tersebut.
3. Belum adanya penelitian yang secara spesifik menganalisis sentimen ulasan aplikasi Maxim menggunakan metode Naïve Bayes.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara mengklasifikasikan sentimen pengguna aplikasi Maxim pada Google Play Store ke dalam kategori positif dan negatif?
2. Bagaimana performa algoritma Naïve Bayes Classifier dalam melakukan klasifikasi sentimen terhadap ulasan aplikasi Maxim?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan pada Latar Belakang, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Data yang digunakan hanya diambil dari ulasan aplikasi Maxim di Google Play Store.
2. Klasifikasi sentimen dibatasi pada dua kategori: positif dan negatif.
3. Algoritma yang digunakan hanya Naïve Bayes Classifier.

1.5 Pendekatan Pemecahan Masalah

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode text mining. Ulasan pengguna dianalisis menggunakan teknik pra-pemrosesan teks, pembobotan TF-IDF, dan diklasifikasikan menggunakan algoritma NBC. Evaluasi dilakukan menggunakan metrik confusion matrix.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah tertulis di atas, penelitian ini bertujuan untuk ;

1. Mengklasifikasikan ulasan pengguna aplikasi Maxim menjadi sentimen positif dan negatif.
2. Mengetahui performa algoritma Naïve Bayes Classifier dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan aplikasi.

1.7 Manfaat Penelitian

Dari penjabaran latar belakang di atas, ada beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut;

1. Memberikan informasi dan wawasan kepada pengembang aplikasi Maxim mengenai persepsi pengguna.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan metode text mining untuk analisis sentimen aplikasi.

3. Menunjukkan efektivitas algoritma Naïve Bayes dalam pengolahan data ulasan berbasis teks.

1.8 State Of The Art

Tabel 2. 1 State Of The Art

No.	Peneliti	Metode Penelitian	Permasalahan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Khofifah Diah Indarwati, Herny Februariyanti (2021)	Naive Bayes Classifier	Bagaimana cara mengklasifikasikan opini masyarakat terhadap kualitas pelayanan aplikasi Gojek menggunakan data ulasan pengguna. Dibutuhkan metode yang efektif untuk menganalisis sentimen publik terkait kualitas pelayanan Gojek, khususnya dalam membedakan	Algoritma Naive Bayes digunakan untuk menganalisis 800 data ulasan yang terbagi menjadi 640 data latih dan 160 data uji. Proses klasifikasi menghasilkan akurasi sebesar 68%, membuktikan bahwa Naive Bayes dapat menjadi metode

			<p>sentimen positif dan negatif.</p> <p>Proses analisis manual pada media sosial memerlukan waktu yang lama sehingga diperlukan metode otomatis seperti text mining.</p>	<p>yang layak digunakan untuk mengklasifikasikan data ulasan publik.</p> <p>Kata yang sering muncul dalam ulasan positif adalah "mantap" dan "bantu", menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gojek.</p> <p>Visualisasi data menggunakan wordcloud menunjukkan bahwa kata-kata seperti "Gojek", "saya", dan "bantu" menjadi sorotan utama.</p>
--	--	--	--	--

2.	Wulan Dari, Elen Tania Hanayah (2023)	Naive Bayes	Tingkat kepuasan pengguna ojek online perlu dianalisis untuk mengetahui bagaimana pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pengemudi. Masalah dalam klasifikasi data kepuasan pelanggan terhadap layanan ojek online, khususnya dalam aspek ketepatan waktu, keamanan berkendara, kenyamanan, kebersihan, dan komunikasi,	Penelitian ini memberikan hasil kinerja baik algoritma Naive Bayes dapat secara efektif mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan data survei. Dari data yang diperoleh, mayoritas responden (93%) puas dengan layanan ojek online, sementara 7% merasa kurang puas. Perhitungan probabilitas pada aspek-aspek layanan menunjukkan
----	--	-------------	---	---

			memerlukan pendekatan algoritmik yang efektif.	bahwa Naive Bayes mampu memberikan hasil yang konsisten dengan data survei.
3.	Intania Widyaningrum, Mia Kamayani (2023)	Naive Bayes	Layanan transportasi online seperti Maxim menjadi topik diskusi di media sosial, khususnya Twitter. Banyak opini masyarakat yang mencerminkan sentimen positif maupun negatif terhadap layanan ini. Diperlukan analisis sentimen untuk memahami tanggapan masyarakat secara	Penelitian menggunakan data sebanyak 1170 tweet yang dikumpulkan melalui crawling dengan kata kunci "Maxim". Data dianalisis menggunakan algoritma Naive Bayes dengan pembagian data 80% untuk pelatihan (training) dan 20% untuk pengujian (testing). Sebagian besar

			<p>lebih mendalam dan menentukan apakah layanan Maxim diterima dengan baik oleh publik. Dibutuhkan metode analisis otomatis seperti algoritma Naïve Bayes untuk mengolah data opini yang besar dan tidak terstruktur.</p>	<p>sentimen yang ditemukan bersifat positif, dengan 616 data sentimen positif dibandingkan 526 data sentimen negatif. Tingkat akurasi keseluruhan dari algoritma Naïve Bayes mencapai 82.5%.</p>
4.	<p>Dina Afrilya, Efriyani Sumastuti, Rita Meiriyanti (2024)</p>	<p>Metode Kuantitatif</p>	<p>Layanan transportasi online Maxim masih berada di posisi ketiga setelah Gojek dan Grab dalam hal popularitas di Indonesia, meskipun memiliki tarif yang lebih murah dan</p>	<p>Citra Merek (Brand Image) dan Harga: Tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan Maxim. Word of Mouth, Kepercayaan</p>

			<p>layanan yang kompetitif.</p> <p>Faktor-faktor seperti citra merek, harga, rekomendasi (word of mouth), kepercayaan merek, dan kualitas pelayanan belum sepenuhnya dianalisis untuk memahami pengaruhnya terhadap minat penggunaan Maxim oleh mahasiswa.</p>	<p>Merek (Brand Trust), dan Kualitas Pelayanan:</p> <p>Memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat mahasiswa. Sebesar 77,6% minat penggunaan dipengaruhi oleh variabel-variabel penelitian, sementara sisanya 22,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.</p>
5.	Ahmad Rifa'i, Risma Ardhani, Denni	Naive Bayes	<p>Pengguna aplikasi Grab memberikan berbagai ulasan, baik positif maupun</p>	<p>Penelitian ini berhasil dari 2000 data ulasan yang dianalisis,</p>

	<p>Pratama, Fatihanursari (2024)</p>		<p>negatif, mengenai layanan yang diterima. Perlu dilakukan analisis sentimen untuk mengklasifikasikan ulasan pengguna sebagai sentimen positif atau negatif. Penggunaan metode Naive Bayes diharapkan mampu memberikan hasil klasifikasi yang akurat terhadap ulasan pengguna aplikasi Grab di Google Play Store.</p>	<p>ditemukan 1677 ulasan dengan sentimen positif (83,85%) dan 69 ulasan dengan sentimen negatif (3,45%). Metode Naive Bayes menghasilkan akurasi sebesar 84,36%, precision sebesar 99,64%, dan recall sebesar 87,12%. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Grab memberikan ulasan positif terhadap layanan yang diterima.</p>
--	--	--	--	--

Berikut kelebihan dari masing-masing artikel penelitian di atas :

1. a. Hasil yang terukur, memberikan hasil akurasi sebesar 68% menunjukkan bahwa meskipun dataset lebih kecil (800 ulasan), metode tetap dapat menghasilkan klasifikasi yang dapat digunakan.
b. Proses analisis yang dirancang lebih sederhana, cocok untuk penelitian dengan sumber daya terbatas.
2. a. Menggunakan Dataset besar sebanyak 2.000 ulasan.
b. Hasil akurasi tinggi, akurasi model mencapai 84,36%, precision 99,64%, dan recall 87,12%, menunjukkan kemampuan model yang sangat baik dalam klasifikasi
c. Memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan sentimen positif dan negatif yang teridentifikasi.
3. a. Menekankan analisis sentimen di media sosial (Twitter), yang memberikan pandangan langsung terhadap opini masyarakat dalam platform publik.
b. Menyajikan evaluasi performa algoritma dengan hasil akurasi yang kuat, termasuk precision, recall, dan F1-score.
4. a. Meneliti faktor-faktor spesifik seperti brand image, harga, word of mouth, kepercayaan merek, dan kualitas pelayanan terhadap minat mahasiswa.
b. Menawarkan wawasan praktis bagi perusahaan dalam mengelola strategi pemasaran dan memperbaiki layanan berdasarkan minat dan preferensi pengguna dari kalangan mahasiswa.

5. a. Menggunakan perhitungan probabilitas pada setiap kriteria (waktu jemput, keamanan, kenyamanan, komunikasi), memberikan wawasan mendalam tentang faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.
- b. Memberikan wawasan bagi penyedia layanan ojek online tentang area yang perlu diperbaiki, seperti waktu jemput dan kenyamanan kendaraan.

Sedangkan penelitian yang saya sedang jalankan kelebihanannya sebagai berikut :

- a. Fokus pada aspek teknis seperti text preprocessing, pembobotan TF-IDF, dan pengklasifikasian sentimen untuk menghasilkan wawasan strategis.
- b. Menawarkan solusi berbasis data yang langsung dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan Maxim.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ariandi, M., & Marsolina, D. (2023). Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(2).
2. Pebdika, A., Herdiana, R., & Solihudin, D. (2023). KLASIFIKASI MENGGUNAKAN METODE NAIVE BAYES UNTUK MENENTUKAN CALON PENERIMA PIP. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(1). <https://doi.org/10.36040/jati.v7i1.6303>
3. Chen, S., Webb, G. I., Liu, L., & Ma, X. (2020). A novel selective naïve Bayes algorithm. *Knowledge-Based Systems*, 192.
4. Foo, L. K., Chua, S. L., & Ibrahim, N. (2022). Attribute weighted naïve bayes classifier. *Computers, Materials and Continua*, 71(1). <https://doi.org/10.32604/cmc.2022.022011>
5. Paramitha, Y. N., Nuryaman, A., Faisol, A., Setiawan, E., & Nurvazly, D. E. (2023). Klasifikasi Penyakit Stroke Menggunakan Metode Naïve Bayes. *Jurnal Siger Matematika*, 04(01).
6. Rissan, M. B., & Hassan, R. F. (2022). Naïve-Bayes family for sentiment analysis during COVID-19 pandemic and classification tweets. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 28(1).
7. Utari, D., & Amanda, N. R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI KOTA

- PALEMBANG. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi)*, 6(2). <https://doi.org/10.54077/jembatan.v6i2.62>
8. Ridho Handoko, M. (2021). SISTEM PAKAR DIAGNOSA PENYAKIT SELAMA KEHAMILAN MENGGUNAKAN METODE NAIVE BAYES BERBASIS WEB. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(1).
 9. Kurniati, D., & Jailani, M. S. (2023). Kajian Literatur : Referensi Kunci, State Of Art, Keterbaruan Penelitian (Novelty). *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1). <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.50>
 10. Halilintarsyah, O. (2021). Ojek Online, Pekerja atau Mitra? *Jurnal Persaingan Usaha*, 2. <https://doi.org/10.55869/kppu.v2i.24>
 11. Mahendra, Y. I., Setiawan, D., Fawwazir, A. H., Ratna, D., & Zahra, M. U. (2022). Analisis pengaruh stress kerja terhadap ojek online di Kota Medan. *Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(4).
 12. Putri, M. A., Anggriawan, T. P., & Purwanto, A. M. D. C. (2023). Persaingan Usaha Antara Ojek Pangkalan (Konvensional) dan Ojek Online. *Depositi : Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, 1(2).
 13. Safitri, I. A., & Syukur, M. (2022). Solidaritas Sosial Antar Pengemudi Ojek Online Dan Ojek Konvensional Di Kabupaten Bone. *Pinisi Journal of Sociology Education Review*, 2(2).
 14. Fajrin, F., & Andini, N. (2023). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN OJEK ONLINE DI KAWASAN KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 2(1).

15. Falaq, A. F., & Asj'ari, Dr. F. (2021). KEBERADAAN OJEK ONLINE DALAM MENINGKATKAN PERKEMBANGAN UMKM DI KOTA SURABAYA. *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)*, 2(1).
16. Mufida, A., Wulandari, P., & Silvia, P. J. (2023). Persaingan Ojek Online Dengan Ojek Konvensional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 8(1)
17. Rahmawati, L. (2022). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi MyPertamina Menggunakan Naïve Bayes Classifier. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 10(2), 45–52.
18. Sari, D. & Nugroho, A. (2021). Analisis Sentimen pada Ulasan Tokopedia Menggunakan Naïve Bayes. *Jurnal Ilmu Komputer*, 9(1), 33–41.