

## ABSTRAK

### ANALISIS SENTIMEN *REVIEW* KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN ID EXPRESS PADA *GOOGLE PLAYSTORE* MENGGUNAKAN ALGORITMA *NAÏVE BAYES* DAN *K-NEAREST NEIGHBOR*

Oleh :

Chendy Novia Basri

*Pada era industri sekarang ini perkembangan ekspedisi jasa kirim mengalami peningkatan yang relatif pesat pada tahun 2020 dimasa pandemi. Permintaan pengiriman barang semakin banyak bukan hanya di butuhkan oleh individu melainkan Perusahaan dalam jumlah skala besar. Salah satu jasa pengiriman barang yaitu ID Express meluncurkan aplikasi ID Express Customer guna untuk memudahkan Masyarakat dalam proses pengiriman barang maupun belanja secara daring. aplikasi ini dapat di unduh di Google Playstore. Pada Layanan Google Playstore pengguna dapat memberikan ulasan maupun rating bintang terkait aplikasi ID Express, Ulasan yang diberikan oleh pengguna dapat bersifat negative, positif, dan juga netral. Ulasan-ulasan yang diberikan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi Perusahaan mengenai aplikasi yang mereka luncurkan yang nantinya di harapkan performa aplikasi semakin baik lagi. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian terbaru telah mengarah pada pengembangan mengenai sentimen customer berbasis machine learning. Dalam penelitian ini peneliti akan membandingkan dua algoritma yakni Naïve bayes dan K-Nearest Neighbor dan di optimalkan menggunakan Particle Swarm Optimization (PSO). Data set yang digunakan pada penelitian ini yaitu ulasan customer mengenai aplikasi ID Express yang di dapat dari Google Playstore. Hasil Penelitian setelah dilakukan uji coba algoritma Naïve bayes mendapatkan akurasi sebesar 63,04% setelah di optimasi menggunakan PSO akurasi tidak mengalami peningkatan yakni sebesar 63,04% sedangkan pada metode K-Nearest Neighbor akurasi sebesar 56,52% setelah di optimasi akurasi naik menjadi 60,87%.*

**Kata Kunci :** Analisis Sentimen, Naïve Bayes, K-Nearest