

## ABSTRAK

### ANALISIS SENTIMENT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PEDULILINDUNGI MENGGUNAKAN METODE *IMPROVED K- NEAREST NEIGHBOR*

Oleh

**Dandi Cahya Lana**  
dandicl555@gmail.com

Aplikasi Pedulilindungi memerlukan informasi mengenai kepuasan dari pengguna terhadap aplikasinya. Melalui rating yang diberikan pengguna terhadap aplikasi Pedulilindungi, pihak pengembang dapat mempertimbangkan diperbarui atau tidaknya aplikasi tersebut. Melalui setimen atau opini masyarakat melalui media sosial sebagai salah satu indikator bagi pihak pengembang aplikasi. Maka dari itu dibutuhkan suatu pendekatan, untuk menarik kesimpulan dari sentimen atau opini masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pedulilindungi.

Untuk mengetahui kepuasan pengguna pada aplikasi Pedulilindungi di algoritma Improved K-Nearest Neighbor dengan menggunakan 600 data komentar, hasil diperoleh berupa *accuracy* sebesar 92%, *precision* 93%, dan *recall* 92%. Hasil dari analisis sentimen berbahasa Indonesia dengan metode Improved K-Nearest Neighbor menghasilkan perolehan nilai paling tinggi yaitu sentimen positif dengan nilai 325 - 54% pada klasifikasi manual dan 321 - 54% pada klasifikasi sistem. Sehingga dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi Pedulilindungi cukup puas dengan aplikasi Pedulilindungi.

**Kata Kunci:** Pedulilindungi, *Confusion Matrix*, *accuracy*, *precision*, *recall*, Algoritma *Improved K-Nearest Neighbor*, Sentimen Kepuasan Pedulilindungi.