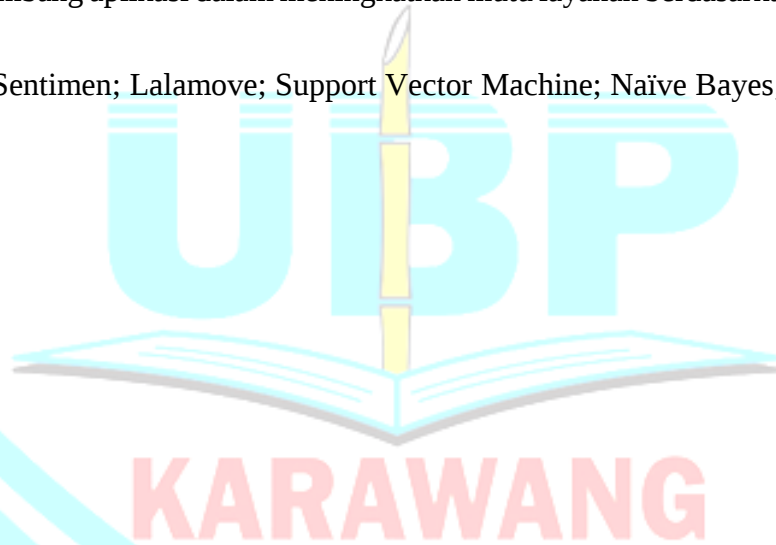


ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah memberikan perubahan signifikan dalam sektor logistik dan transportasi. Aplikasi pengiriman barang berbasis on-demand seperti Lalamove menjadi solusi bagi pengguna yang membutuhkan layanan cepat dan efisien. Namun, adanya berbagai ulasan pengguna baik positif maupun negatif menunjukkan adanya perbedaan pengalaman yang perlu dianalisis. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap aplikasi Lalamove dengan membandingkan efektivitas algoritma Support Vector Machine (SVM) dan Naive Bayes dalam klasifikasi sentimen. Data yang dipakai dalam penelitian ini mencakup 10.000 ulasan pengguna yang diperoleh melalui teknik scraping dari Google Play Store. Setelah melalui tahap preprocessing data, analisis dilakukan menggunakan metode TF-IDF sebagai ekstraksi fitur dan evaluasi kinerja model dilakukan berdasarkan metrik akurasi, presisi, recall, dan F1-score. Klasifikasi sentimen dalam penelitian ini dilakukan dalam dua kategori, yaitu sentimen positif dan negatif (biner), tanpa mempertimbangkan kategori netral. Hasil penelitian menunjukkan bahwa algoritma SVM memiliki akurasi tinggi sebesar 87% dibandingkan Naive Bayes yang hanya mencapai 83%. Penelitian ini memberikan pemahaman bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan mutu layanan berdasarkan analisis sentimen pengguna.

Kata Kunci: Analisis Sentimen; Lalamove; Support Vector Machine; Naïve Bayes; Machine Learning



ABSTRACT

The development of digital technology has brought significant changes to the logistics and transportation sector. On-demand delivery applications such as Lalamove are a solution for users who need fast and efficient services. However, the existence of various user reviews both positive and negative indicates a difference in experience that needs to be analyzed. This study aims to evaluate user perceptions of the Lalamove application by comparing the effectiveness of Support Vector Machine (SVM) and Naive Bayes algorithms in sentiment classification. The data used in this study includes 10,000 user reviews obtained through scraping techniques from the Google Play Store. After going through the data preprocessing stage, the analysis is performed using TF-IDF method as feature extraction and the model performance evaluation is performed based on accuracy, precision, recall, and F1-score metrics. Sentiment classification in this study was performed in two categories, namely positive and negative (binary) sentiment, without considering the neutral category. The results show that the SVM algorithm has a high accuracy of 87% compared to Naive Bayes which only reaches 83%. This research provides an understanding for application developers in improving service quality based on user sentiment analysis.

Keywords: Sentiment Analysis; Lalamove; Support Vector Machine; Naïve Bayes; Machine Learning

