

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan industri jasa ekspedisi menuntut perusahaan untuk memahami kepuasan pelanggan guna meningkatkan kualitas layanan. Ulasan yang diberikan oleh pengguna di platform digital seperti Google Play Store dapat menjadi sumber informasi berharga dalam mengevaluasi layanan. Namun, jumlah ulasan yang besar membuat analisis manual menjadi tidak efisien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem analisis sentimen otomatis guna mengklasifikasikan ulasan pelanggan terkait layanan Lion Parcel secara lebih akurat dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem analisis sentimen ulasan pengguna Lion Parcel menggunakan kombinasi metode Naïve Bayes sebagai klasifikasi, Chi-Square untuk seleksi fitur, dan TF-IDF sebagai pembobotan kata. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui scraping dari Google Play Store, dengan total 2.000 ulasan pengguna. Evaluasi model dilakukan dengan menggunakan metrik akurasi, precision, recall, dan F1-score untuk mengukur performa sistem.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model yang dikembangkan mampu mencapai akurasi sebesar 91,5%, dengan precision 82,91%, recall 94,93%, dan F1-score 88,5%. Dengan tingkat akurasi yang tinggi, sistem ini dapat digunakan sebagai alat bantu dalam memahami sentimen pelanggan secara otomatis dan memberikan wawasan yang lebih akurat bagi perusahaan ekspedisi dalam meningkatkan layanan.

Kata kunci: Analisis Sentimen, Naïve Bayes, Chi-Square, TF-IDF, Jasa Ekspedisi, Lion Parcel.

ABSTRACT

The rapid development of the expedition service industry requires companies to understand customer satisfaction in order to improve service quality. Reviews provided by users on digital platforms such as Google Play Store can be a valuable source of information in evaluating services. However, the large number of reviews makes manual analysis inefficient. Therefore, this research aims to develop an automated sentiment analysis system to classify customer reviews related to Lion Parcel services more accurately and efficiently.

This research aims to develop a sentiment analysis system of Lion Parcel user reviews using a combination of Naïve Bayes method as classification, Chi-Square for feature selection, and TF-IDF as word weighting. The data used in this study was obtained through scraping from Google Play Store, with a total of 2,000 user reviews. Model evaluation was conducted using accuracy, precision, recall, and F1-score metrics to measure system performance.

The results showed that the developed model was able to achieve 91.5% accuracy, with 91,5% precision, 82,91% recall, and 88,5% F1-score. With a high level of accuracy, this system can be used as a tool in understanding customer sentiment automatically and provide more accurate insights for expedition companies in improving services.

Keywords: Sentiment Analysis, Naïve Bayes, Chi-Square, TF-IDF, Expedition Services, Lion Parcel.