

# ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA APLIKASI GRAB BERDASARKAN ULASAN PENGGUNA DI GOOGLE PLAY STORE MENGGUNAKAN METODE ALGORITMA *NAÏVE BAYES*

Duma Sere Pakpahan

## ABSTRAK

Aplikasi Grab telah menjadi salah satu platform terkemuka dalam industri layanan transportasi dan pengiriman dengan kemudahan aksesibilitas dan beragam layanan yang ditawarkan, Grab telah menjadi pilihan utama bagi banyak pengguna di kawasan tersebut. Namun, dalam mengoperasikan platform sebesar ini, penting untuk terus memahami pandangan dan sentimen pengguna terhadap layanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen terhadap ulasan pengguna Aplikasi Grab yang dipublikasikan di Google Play Store menggunakan algoritma *Naïve Bayes Classifier*. untuk mengklasifikasikan ulasan ke dalam kategori positif dan negatif. Data ulasan yang dikumpulkan dari bulan Oktober 2023 hingga April 2024 yang dilabeli secara manual oleh 3 annotator. Proses data melewati beberapa tahapan yaitu preprocessing, pembobotan kata dengan metode Term Frequency – Inverse Document Frequency (TF-IDF), dan pembagian data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model klasifikasi Naïve Bayes mencapai akurasi yang cukup baik, dengan nilai akurasi 91%, precision 81%, recall 89%, dan f1-score 85%, dengan menggunakan rasio data latih dan uji 90:10. Selain hasil klasifikasi, penelitian ini juga menciptakan visualisasi data dalam bentuk *Word Cloud* untuk mengidentifikasi kata-kata kunci yang sering muncul dalam ulasan positif dan negatif. Selain itu, output lainnya adalah sistem sederhana berupa website yang menampilkan hasil klasifikasi dan visualisasi berdasarkan data yang dihasilkan. Melalui analisis ini, bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih baik tentang persepsi pengguna terhadap Aplikasi Grab, serta memahami area mana yang memerlukan perbaikan atau peningkatan layanan.

**Kata Kunci :** Analisis Sentimen, *Naïve Bayes*, Grab, *Google Play Store*

**SENTIMENT ANALYSIS OF GRAB APPLICATION USERS BASED  
ON USER REVIEWS ON GOOGLE PLAY STORE USING NAÏVE BAYES  
ALGORITHM**

**Duma Sere Pakpahan**

**ABSTRACT**

*The Grab app has become one of the leading platforms in the transportation and delivery service industry, offering ease of accessibility and a variety of services. It has become the top choice for many users in the region. However, in operating such a large platform, it is essential to continuously understand user views and sentiments towards the services provided. This research aims to conduct sentiment analysis on user reviews of the Grab app published on the Google Play Store using the Naïve Bayes Classifier algorithm to classify the reviews into positive and negative categories. The review data, collected from October 2023 to April 2024, was manually labeled by three annotators. The data processing went through several stages: preprocessing, word weighting using the Term Frequency – Inverse Document Frequency (TF-IDF) method, and data splitting. The research results show that the Naïve Bayes classification model achieved fairly good accuracy, with an accuracy of 91%, precision of 81%, recall of 89%, and an F1-score of 85%, using a 90:10 training-to-test data ratio. In addition to the classification results, this research also created data visualization in the form of a Word Cloud to identify keywords that frequently appear in positive and negative reviews. Another output is a simple website that displays the classification results and visualizations based on the generated data. Through this analysis, the goal is to provide better insights into user perceptions of the Grab app and to understand which areas require improvement or enhancement of services.*

**Keywords:** *Sentiment Analysis, Naïve Bayes, Grab, Google Play Store*