

**ANALISIS SENTIMEN APLIKASI STARBUCKS INDONESIA DARI  
ULASAN PENGGUNA PADA GOOGLE PLAY STORE DAN APP STORE  
MENGUNAKAN ALGORITMA *NAIVE BAYES***

**Alam Cahyo Laksono**

**ABSTRAK**

Analisis sentimen merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis pendapat, tanggapan, dan sikap pengguna terhadap suatu produk atau layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi Starbucks Indonesia dengan mengklasifikasikan ulasan pengguna menjadi dua kelas yaitu positif dan negatif menggunakan algoritma Naive Bayes. Data ulasan pengguna aplikasi Starbucks Indonesia diperoleh dari Google Play Store dan App Store sebanyak 13.000 ulasan dan kemudian dilakukan pra-pemrosesan data untuk mempersiapkan data sebelum proses klasifikasi. Hasil klasifikasi menggunakan algoritma Naive Bayes menunjukkan tingkat akurasi sebesar 86%. Dengan demikian, analisis sentimen dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Starbucks Indonesia dan menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan.

**Kata Kunci:** Analisis Sentimen, Algoritma Naive Bayes, Ulasan Pengguna, Aplikasi Starbucks Indonesia, Klasifikasi Sentimen

**ANALISIS SENTIMEN APLIKASI STARBUCKS INDONESIA DARI  
ULASAN PENGGUNA PADA GOOGLE PLAY STORE DAN APP STORE  
MENGUNAKAN ALGORITMA NAIVE BAYES**

**Alam Cahyo Laksono**

***ABSTRACT***

*Sentiment analysis is a method used to analyze opinions, responses, and attitudes of users towards a product or service. This research aims to analyze user sentiments towards the Starbucks Indonesia application by classifying user reviews into two classes: positive and negative, using the Naive Bayes algorithm. User review data for the Starbucks Indonesia application was obtained from the Google Play Store and App Store with a total of 13,000 reviews. Pre-processing of the data was conducted to prepare the data before the classification process. The classification results using the Naive Bayes algorithm showed an accuracy rate of 89%. Thus, sentiment analysis can provide an overview of user satisfaction with the Starbucks Indonesia application and offer valuable feedback for the company to improve service quality.*

**Kata Kunci:** *Sentiment Analysis, Naive Bayes Algorithm, User Review, Starbucks Indonesia, Sentiment Classification*