

***PENGEMBANGAN SISTEM KLASIFIKASI SENTIMEN ULASAN APLIKASI
MOBILE MENGGUNAKAN METODE SUPPORT VECTOR MACHINE (STUDI
KASUS: ULASAN ALFAGIFT PADA GOOGLE PLAY STORE)***

Adzra Sajida

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 telah mengubah perilaku konsumen, yaitu meningkatkan aktivitas belanja *online*. PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk menanggapi tren ini dengan aplikasi Alfagift, yang menawarkan produk terjangkau dan terintegrasi dengan ribuan toko Alfamart di Indonesia. Meskipun rating aplikasi Alfagift di Google Play Store sudah cukup baik, pemahaman mendalam tentang ulasan pengguna tetap diperlukan. Penelitian ini menggunakan metode *text mining* untuk menganalisis sentimen ulasan Alfagift, dengan fokus menggunakan algoritma *Support Vector Machine* (SVM). Hasil penelitian menunjukkan sentimen ulasan hampir seimbang meskipun masih sedikit lebih dominan sentimen negatif, namun tren sentimen positif mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Model klasifikasi SVM yang dibangun memiliki akurasi rata-rata 95%. Sistem yang dikembangkan menggunakan *Flask* sebagai *backend* dan HTML, CSS, serta JavaScript sebagai *frontend*, telah berhasil melewati pengujian *blackbox testing*. Kesimpulan dari analisis menunjukkan bahwa Alfagift memiliki potensi besar untuk menjadi *platform* belanja yang lebih baik dengan meningkatkan kualitas layanan, transparansi, dan responsivitas, serta memperluas promosi dan metode pembayaran. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat posisi Alfagift sebagai *platform* belanja *online* yang terpercaya.

Kata Kunci: *Text Mining, Sentiment Analysis, Alfagift, Support Vector Machine, Flask*

***PENGEMBANGAN SISTEM KLASIFIKASI SENTIMEN ULASAN APLIKASI
MOBILE MENGGUNAKAN METODE SUPPORT VECTOR MACHINE (STUDI
KASUS: ULASAN ALFAGIFT PADA GOOGLE PLAY STORE)***

Adzra Sajida

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has changed consumer behavior, increasing online shopping activities. PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk responded to this trend with the Alfagift app, which offers affordable products and is integrated with thousands of Alfamart stores in Indonesia. Although the rating of the Alfagift application on the Google Play Store is already quite good, an in-depth understanding of user reviews is still needed. This research uses text mining methods to analyze the sentiment of Alfagift reviews, focusing on the Support Vector Machine (SVM) algorithm. The results show that the review sentiment is almost balanced although it is still slightly more dominant in negative sentiment, but the trend of positive sentiment has increased over time. The SVM classification model built has an average accuracy of 95%. The system developed using Flask as the backend and HTML, CSS, and JavaScript as the frontend, has successfully passed blackbox testing. The conclusion of the analysis shows that Alfagift has great potential to become a better shopping platform by improving service quality, transparency, and responsiveness, as well as expanding promotions and payment methods. This will increase user satisfaction and strengthen Alfagift's position as a trusted online shopping platform.

Kata Kunci: *Text Mining, Sentiment Analysis, Alfagift, Support Vector Machine, Flask*