

# **ANALISIS SENTIMEN ULASAN APLIKASI AIRBNB PADA GOOGLE PLAY STORE DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM)***

**Adhitya Fahlevi**

## **ABSTRAK**

Dengan maraknya kegiatan travelling di masyarakat pada masa sekarang ini, ditambah lagi dengan perkembangan zaman yang semakin pesat menciptakan peluang bisnis baru dalam bidang industri khususnya industri travelling, termasuk munculnya berbagai aplikasi travelling seperti Airbnb. Aplikasi ini menawarkan kemudahan dalam menemukan akomodasi, namun banyak pengguna mengeluhkan masalah, seperti kesulitan verifikasi dan pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan aplikasi Airbnb guna membantu pengembang meningkatkan kualitas produk. Data yang digunakan terdiri dari 1.547 ulasan dari Google Play Store dalam rentang waktu Januari 2019 hingga April 2024. Proses analisis melibatkan pelabelan data, praproses untuk pembersihan, serta pembobotan menggunakan metode TF-IDF. Data kemudian diklasifikasi menggunakan algoritma Support Vector Machine (SVM) dengan pembagian 80% data latih dan 20% data uji. Hasilnya, model berhasil mencapai tingkat akurasi sebesar 90%. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui analisis sentimen yang mendalam.

**Kata Kunci :** Analisis Setimen, Ulasan Aplikasi, Airbnb, SVM

# **SENTIMENT ANALYSIS OF AIRBNB APP REVIEWS ON GOOGLE PLAY STORE USING SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM) METHOD**

**Adhitya Fahlevi**

## **ABSTRACT**

With the rise of travelling activities in today's society, coupled with the rapid development of the times has created new business opportunities in the industry, especially the travelling industry, including the emergence of various travelling applications such as Airbnb. This application offers convenience in finding accommodation, but many users complain about problems, such as verification and payment difficulties. This study aims to analyse the sentiment of Airbnb app reviews to help developers improve product quality. The data used consisted of 1,547 reviews from the Google Play Store between January 2019 and April 2024. The analysis process involved data labelling, preprocessing for cleaning, and weighting using the TF-IDF method. The data was then classified using the Support Vector Machine (SVM) algorithm with a division of 80% training data and 20% test data. As a result, the model managed to achieve an accuracy rate of 90%. This research is expected to be a reference for application developers to improve user experience through in-depth sentiment analysis.

**Keywords:** Sentiment Analysis, App Reviews, Airbnb, SVM