

ANALISIS SENTIMEN PERBANDINGAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP APLIKASI BIMBINGAN BELAJAR PADA MEDIA SOSIAL TWITTER MENGUNAKAN METODE NAIVE BAYES

Ilham Ellya Khahar

ABSTRAK

Perkembangan aplikasi bimbingan belajar daring di Indonesia semakin pesat, dengan persaingan ketat di antara penyedia layanan seperti Ruangguru, Pahamify, Quipper, dan Cerebrum untuk memberikan kualitas terbaik. Opini pengguna sering kali dibagikan di media sosial, terutama Twitter, sehingga menjadi sumber data penting untuk menganalisis sentimen pelanggan. Penelitian ini menggunakan lebih dari 20.000 tweet berbahasa Indonesia yang diunggah antara 1 Juli 2021 hingga 1 Juli 2024, dianalisis dengan algoritma Naïve Bayes melalui Python di Google Colab, dan divisualisasikan dalam situs web statis berbasis HTML, CSS, dan JavaScript. Hasilnya menunjukkan bahwa Quipper memiliki sentimen positif tertinggi (79,1%), diikuti oleh Cerebrum (64,0%), Ruangguru (60,4%), dan Pahamify (32,7%). Model Naïve Bayes yang digunakan memberikan performa terbaik pada data Cerebrum dengan akurasi 95%, diikuti oleh Pahamify (93%), Quipper (83%), dan Ruangguru (79%), menunjukkan kemampuan model untuk secara konsisten mengklasifikasikan sentimen pengguna dengan tingkat akurasi yang memadai. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengembang untuk meningkatkan layanan dan membantu pengguna memilih aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kata kunci: analisis sentimen, Naïve Bayes, aplikasi bimbingan belajar

***SENTIMENT ANALYSIS COMPARISON OF CUSTOMER
SATISFACTION ON ONLINE TUTORING APPLICATIONS
USING NAIVE BAYES ALGORITHM***

Ilham Ellya Khahar

ABSTRACT

The development of online tutoring applications in Indonesia is growing rapidly, with fierce competition among providers like Ruangguru, Pahamify, Quipper, and Cerebrum to deliver the best quality services. User opinions are often shared on social media, especially Twitter, making it a valuable source of data for analyzing customer sentiment. This study utilizes over 20,000 Indonesian-language tweets posted between July 1, 2021, and July 1, 2024, analyzed using the Naïve Bayes algorithm via Python in Google Colab, and visualized on a static website built with HTML, CSS, and JavaScript. The results show that Quipper has the highest positive sentiment (79.1%), followed by Cerebrum (64.0%), Ruangguru (60.4%), and Pahamify (32.7%). The Naïve Bayes model used performed best on Cerebrum's data with 95% accuracy, followed by Pahamify (93%), Quipper (83%), and Ruangguru (79%), demonstrating the model's ability to consistently classify user sentiments with adequate accuracy. This research provides valuable insights for developers to improve their services and help users choose applications that meet their needs.

Keywords: *sentiment analysis, Naïve Bayes, tutoring applications*