

ANALISA KOMENTAR PENGGUNA PRODUK *ONLINE* PADA APLIKASI MARKETPLACE SHOPEE MENGGUNAKAN METODE *NAIVE BAYES*

Luthfi

ABSTRAK

Shopee merupakan sebuah platform aplikasi yang digunakan sebagai media untuk melakukan transaksi jual beli secara daring. Guna mengidentifikasi permasalahan yang dialami oleh para pembeli serta mempermudah proses analisis dalam rangka pengembangan toko *online* di masa mendatang, dilakukanlah analisis sentimen terhadap ulasan pengguna. Proses penelitian ini diawali dengan tahapan pemrosesan teks, kemudian pemberian bobot kata menggunakan metode TF-IDF, dilanjutkan dengan tahap klasifikasi, serta evaluasi hasil. Menggunakan metode *Naive Bayes*, diperoleh akurasi sebesar 98%, nilai *recall* mencapai 100%, tingkat kesalahan (*error rate*) sebesar 2%, serta nilai *precision* sebesar 98%.

Kata Kunci : Shopee, *naïve bayes*, analisis sentiment.

ANALISA KOMENTAR PENGGUNA PRODUK *ONLINE* PADA APLIKASI MARKETPLACE SHOPEE MENGGUNAKAN METODE *NAIVE BAYES*

Luthfi

ABSTRACT

Shopee is an application platform used for online buying and selling. To identify issues experienced by buyers and facilitate the analysis process for future online store development, sentiment analysis was conducted on user reviews. This research process began with text processing, followed by word weighting using the TF-IDF method, followed by classification and evaluation. Using the Naive Bayes method, the accuracy was 98%, with a recall value of 100%, an error rate of 2%, and a precision value of 98%.

Keywords: *Shopee, naive Bayes, sentiment analysis.*