

RINGKASAN

MENGGALI SENTIMEN PENGGUNA SHOPEE PADA GOOGLE PLAYSTORE DENGAN MENGGUNAKAN NAIVE BAYES : LANDASAN UNTUK PENINGKATAN APLIKASI SHOPEE, Elsa Surya Agustin, NIME31220218, Tahun 2024, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Husin, S.Kom, M.MT (Dosen Pembimbing).

Shopee adalah perusahaan *e-commerce* yang didirikan pada tahun 2015. Indonesia menjadi negara dengan jumlah kunjungan Shopee tertinggi, dengan rata-rata 124,9 juta kunjungan bulanan pada tahun 2023. Pengguna Shopee sering memberikan ulasan dan penilaian di Google Playstore, yang menunjukkan pengalaman mereka dengan aplikasi tersebut. Namun, jumlah ulasan yang meningkat membuat sulit bagi perusahaan untuk memahami semua komentar pengguna. Oleh karena itu, analisis sentimen ulasan pengguna terhadap aplikasi Shopee sangat penting karena akan membantu perusahaan mengetahui cara meningkatkan layanan dan produk.

Metode yang digunakan dalam analisis sentimen ini menggunakan metode *Naive Bayes Classifier*. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan sentimen pengguna terhadap aplikasi Shopee, menampilkan hasil analisis sentimen melalui visualisasi data yang menarik dan interaktif, dan memberikan saran pada Shopee untuk meningkatkan kualitas layanan. Sehingga, dapat membantu tim pengembang Shopee untuk memahami sentimen pengguna, memberikan data sentimen yang terorganisir dan divisualisasikan dengan baik sehingga memudahkan pengambilan keputusan, dan mempermudah interpretasi dan pemahaman data melalui visualisasi yang lebih mudah dipahami. Dengan penelitian ini, Shopee diharapkan dapat menangani keluhan dan kebutuhan pengguna dengan lebih baik. Ini akan membantu Shopee untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.