

Analisis Sentimen dan Pemodelan Topik Terhadap Data Ulasan Aplikasi Mobile IndiHome TV = Sentiment Analysis and Topic Modeling of IndiHome TV Mobile Application User Review Data

Jwalita Galuh Garini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538672&lokasi=lokal>

Abstrak

IndiHome melalui IndiHome TV mempertahankan posisinya sebagai penyedia saluran televisi terlengkap di Indonesia. Layanan ini juga diperluas ke aplikasi mobile dan situs web. Namun perkembangan pada platform web diketahui sudah lebih cepat dibandingkan platform mobile, padahal terdapat kebutuhan pelanggan untuk peningkatan kenyamanan, kemudahan, dan kelengkapan fitur pada aplikasi mobile. Hasil observasi dan wawancara juga menunjukkan aplikasi mobile IndiHome TV tidak mencapai target rating yang diharapkan yang menjadi indikasi pengguna belum puas dengan aplikasi saat ini. Salah satu akar permasalahan yang diidentifikasi adalah perbaikan aplikasi hanya berasal dari laporan. Sementara laporan tersebut belum sepenuhnya menggambarkan kebutuhan pengguna. Pemanfaatan ulasan pengguna perlu dimaksimalkan sebagai masukan dalam perbaikan aplikasi agar lebih tepat sasaran. Ulasan berpotensi dapat digunakan untuk mengetahui kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan melakukan analisis sentimen dan pemodelan topik terhadap ulasan pengguna di Google Play Store dan Apple App Store. Analisis sentimen dilakukan menggunakan Naïve Bayes dan Support Vector Machines untuk mengklasifikasikan ulasan ke dalam positif, netral, dan negatif. Sementara pemodelan topik dilakukan menggunakan Latent Dirichlet Allocation terhadap ulasan sentimen positif dan negatif. Hasil eksperimen menunjukkan model Support Vector Machines secara umum mengungguli model Naïve Bayes. Model terbaik yang diperoleh menghasilkan performa accuracy 80,53%, precision 80,47%, recall 73,28%, dan F1-score 75,89%. Model tersebut mampu mengatasi ketidakseimbangan data dan menunjukkan kemampuan generalisasi yang baik. Hasil klasifikasi sentimen pada keseluruhan data menunjukkan dominasi kelas negatif dan kelas positif dengan 42,30% dan 40,91% dari total ulasan. Sementara pemodelan topik menghasilkan 4 topik pada ulasan positif dan 8 topik pada ulasan negatif. Hasil tersebut dapat digunakan sebagai acuan perbaikan aplikasi agar perusahaan dapat membuat aplikasi yang sesuai dengan harapan pengguna.

..... IndiHome, through IndiHome TV, maintains its position as Indonesia's most complete television channel provider. This service is also extended to mobile applications and websites. However, developments on web platforms are known to be faster than mobile platforms, even though there is a customer need for increased comfort, convenience, and completeness of features in mobile applications. The observations and interviews also show that the IndiHome TV mobile application did not reach the expected rating target, which is an indication that users are not satisfied with the current application. One of the root causes identified was that application improvements only came from reports. Meanwhile, the report does not fully describe user needs. User reviews need to be maximized as input in improving applications to make them more targeted. Reviews can be used to determine user needs. This research aims to conduct sentiment analysis and topic modeling on user reviews on the Google Play Store and Apple App Store. Sentiment analysis used Naïve Bayes and Support Vector Machines to classify reviews into positive, neutral, and negative. Meanwhile, topic modeling was carried out using Latent Dirichlet Allocation for positive and negative sentiment reviews. Experimental results show that the Support Vector Machines model generally

outperforms the Naïve Bayes model. The best model obtained produced an accuracy performance of 80,53%, precision of 80,47%, recall of 73,28%, and F1-score of 75,89%. The model can overcome data imbalance and shows good generalization ability. The sentiment classification results on the entire data show the dominance of the negative and positive classes, with 42,30% and 40,91% of the total reviews. Meanwhile, topic modeling produced four topics with positive reviews and eight topics with negative reviews. These results can be used as a reference for application improvements so that companies can create applications that meet user expectations.