

## INTISARI

### ANALISIS SENTIMEN *REVIEW* APLIKASI OPERATOR SELULER DI GOOGLE PLAY STORE DENGAN METODE *SUPPORT VECTOR MACHINE* DAN *LATENT DIRICHLET ALLOCATION*

Lazuardy Ilham Effendie

Program Studi Statistika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Islam Indonesia

Pada Google Play Store, pengguna sering membaca *review* pengguna lain dan reputasi aplikasi, sebelum mengunduh sebuah aplikasi. Hal ini membuat analisis *review* pengguna sangat menarik bagi pemilik aplikasi untuk mengambil keputusan di masa depan. Penelitian ini menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi operator jaringan di Indonesia (XL, By.U, dan Smartfren) berdasarkan ulasan di Google Play Store. Ketiga operator tersebut merupakan salah satu operator seluler dengan pengguna terbanyak di Indonesia, klasifikasi ulasan dibagi menjadi tiga kategori yaitu Positif, Netral, dan Negatif. dengan yang digunakan untuk *Topic Modelling* hanya yang bersifat negatif. Hasil analisis menggunakan metode *Support Vector Machine* menunjukkan variasi sentimen yang signifikan pada masing-masing operator. Model SVM *linear* terbukti paling efektif dalam mengklasifikasikan ulasan, Dengan akurasi diatas 91.44% pada setiap operator. Penelitian ini memberikan pandangan yang berharga bagi perusahaan operator dalam meningkatkan kualitas layanan mereka berdasarkan umpan balik pengguna. Adapun yang di dapatkan dari topic modelling yang nantinya dapat memberikan saran untuk perbaikan dari masing developer. Jika dilihat dari ketiga *wordcloud* memang kekecewaan para pengguna adalah terkait jaringan, Dimana untuk masalah di dalam ketiga operator ini adalah terkait jaringan yang menjadikan kecepatan internet menjadi lambat.

**Kata Kunci:** Aplikasi, By.U, Operator, *Support Vector Machine*, Smartfren, XL

## ABSTRACT

### ***SENTIMENT ANALYSIS OF MOBILE OPERATOR APPLICATION REVIEWS ON GOOGLE PLAY STORE WITH SUPPORT VECTOR MACHINE METHOD AND LATENT DIRICHLET ALLOCATION***

Lazuardy Ilham Effendie

Department of Statistics, Faculty of Matematics and Natural Science,  
Universitas Islam Indonesia

On the Google Play Store, users often read other users' reviews and the app's reputation, before downloading an app. This makes analyzing user reviews very interesting for app owners to make future decisions. This research analyzes user sentiment towards network operator apps in Indonesia (XL, By.U, and Smartfren) based on reviews in the Google Play Store. The three operators are one of the Mobile Operators with the Most Users in Indonesia, the classification of reviews is divided into three categories Positive, Neutral, and Negatif. Where what is used is only constructive for developers by taking only Positive and Negatif reviews. The results of the analysis using the *Support Vector Machine* method show significant sentiment variations in each operator. The linear SVM model proved to be the most effective in classifying reviews, with an accuracy above 91.44% for each operator. This research provides valuable insights for operators in improving their service quality based on user feedback. As for what is obtained from topic modeling that can later provide suggestions for improvement from each Developer. When viewed from the three wordclouds, The disappointment of the users is related to the network where the problem in these three operators is related to the network that makes the internet speed slow.

**Keywords:** Application, By.U, Operator, Support Vector Machine, Smartfren, XL.