

ABSTRACT

Online transportation service providers in Indonesia are developing very rapidly with several major players such as Gojek, Grab and Maxim. The rapid growth of application users has resulted in more and more reviews coming in with positive, neutral or negative sentiments. These user reviews are a key and very important study material for developers to improve services and achieve better customer satisfaction. In conducting an analysis of sentiment reviews of online transportation application users, the author uses a dataset obtained from the Google Playstore, then applies the KNN classification method to optimize the timing of sentiment analysis. Sentiment analysis results from user reviews revealed that 30 percent of customers expressed reviews with negative sentiments towards online transportation services, while the evaluation results from the KNN classification model got 99% accuracy, 97% precision, 94% recall and 95% f1- score.

Keywords: *KNN, online transportation, sentiment analysis, review, google playstore, gojek, grab, maxim*

ABSTRAK

Layanan penyedia transportasi online di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan beberapa pemain utama seperti Gojek, Grab dan Maxim. Pesatnya pertumbuhan pengguna aplikasi menyebabkan semakin banyak ulasan yang masuk dengan sentiment baik positif, netral maupun negatif. Ulasan para pengguna ini menjadi kunci dan bahan kajian yang sangat penting bagi pengembang untuk meningkatkan layanan dan mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik. Dalam melakukan analisis terhadap sentiment ulasan pengguna aplikasi transportasi online, penulis menggunakan dataset yang didapatkan dari Google Playstore, kemudian menerapkan metode klasifikasi KNN guna mengoptimalkan waktu pelaksanaan analisis sentimen. Hasil analisis sentimen dari ulasan pengguna terungkap bahwa 30 persen dari pelanggan mengungkapkan ulasan dengan sentimen negative terhadap layanan transportasi online, sedangkan hasil evaluasi dari model klasifikasi KNN mendapatkan nilai akurasi 99%, precision 97%, recall 94% dan f1-score 95%.

Kata Kunci: KNN, transportasi online, analisis sentiment, ulasan, googleplaystore, gojek, grab, maxim