

Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Pada Aplikasi Traveloka Berdasarkan Google Play Store Menggunakan Metode LSTM

Muhammad Satria Pradananta¹, Kemas Muslim Lhaksmana²

^{1,2}Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

¹satriapradananta@students.telkomuniversity.ac.id, ²kemasmuslim@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Sebelum mengunduh suatu aplikasi, konsumen sering kali membaca ulasan yang diberikan oleh pengguna lain dan memeriksa reputasi aplikasi tersebut di Google Play Store. Namun, terkadang ada perbedaan antara frasa ulasan yang ditulis pengguna dan penilaian. Di sisi lain, perangkat lunak diperlukan untuk menafsirkan berbagai jenis ulasan secara akurat. Analisis sentimen terhadap ulasan pengguna sangat penting agar pemilik program dapat memutuskan tindakan di masa depan. Analisis sentimen digunakan dalam penelitian ini untuk melihat evaluasi pengguna terhadap aplikasi Traveloka di Google Play Store. Pendekatan LSTM (Long Short-Term Memory) digunakan dalam penelitian user review ini. Lebih dari 1.000 evaluasi pengguna terhadap aplikasi Traveloka Indonesia di Google Play dilihat untuk menentukan rating yang disarankan. Hasil analisis LSTM memiliki tingkat akurasi sebesar 80%.

Kata kunci : Play Store, Sentimen Analisis, Traveloka.

Abstract

Before downloading an application, consumers often read reviews provided by other users and check the app's reputation on the Google Play Store. However, sometimes there is a disparity between the phrases used in user reviews and the actual ratings. On the other hand, software is required to accurately interpret various types of reviews. Sentiment analysis of user reviews is crucial for program owners to make informed decisions in the future. In this study, sentiment analysis was employed to examine user evaluations of the Traveloka app on the Google Play Store. The Long Short-Term Memory (LSTM) approach was utilized for this user review research. Over 1,000 user evaluations of the Traveloka Indonesia app on Google Play were examined to determine the suggested rating. The LSTM analysis yielded an accuracy rate of 80%.

Keywords: Play Store, Sentiment Analysis, Traveloka.

1. Pendahuluan

Teknik memahami, mengambil, dan memproses input tekstual secara otomatis untuk mendapatkan data sentimen dari frasa opini dengan nilai sentimen tinggi atau negatif dikenal dengan istilah analisis sentimen atau penambangan opini [1]. Perasaan positif dan negatif adalah satu-satunya faktor yang dimasukkan dalam analisis tingkat kalimat; komponen kalimatnya tidak. Menemukan elemen dan menentukan apakah elemen tersebut menguntungkan atau buruk diperlukan untuk studi yang lebih menyeluruh. Memori Jangka Pendek Panjang (LSTM) adalah sejenis pembelajaran mesin yang dibangun berdasarkan teknik Jaringan Neural Berulang yang menggunakan percikan mesin pemrosesan data yang kuat untuk meramalkan keadaan mesin saat ini [2]. Hal ini ditunjukkan oleh Dong dkk. bahwa LSTM lebih unggul daripada metode lain seperti regresi Naive Bayesian dan dapat dianggap sebagai solusi yang layak [3]. Karena kapasitasnya untuk penyimpanan memori jangka panjang secara simultan, jaringan LSTM adalah pilihan optimal. Korelasi yang kompleks antar data juga memberikan informasi penting untuk mengetahui RUL [4]. Dalam pekerjaan ini, pemodelan dilakukan dengan menggunakan teknik LSTM untuk meramalkan keadaan motor 10 kV.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shinta Prima Astuti terkait analisis sentimen berbasis aspek pada ulasan Google Play Store pengguna terhadap aplikasi Tokopedia menggunakan metode Naive Bayes dan LDA. Analisis sentimen dengan tingkat akurasi sebesar 92.5% [5]. Penelitian yang dilakukan oleh A. Bhoi dan S. Joshi terkait analisis sentimen berbasis aspek dengan menggunakan model machine-learning dan deep-learning [6] yang menggunakan model machine-learning dengan metode ETC yang menghasilkan akurasi 70.2% pada aspek kategori 'tech' dan 63.6% untuk aspek 'food' yang memiliki hasil terbaik dari semua teknik model machine learning. Sedangkan pada penelitian [7] oleh Andi Suciati dan Indra Budi terkait analisis sentimen berbasis aspek dengan dataset bahasa yang campur. yang berhasil mendapatkan akurasi yang baik untuk algoritma ETC dengan akurasi 92.09% dan yang terendah 88.40%.

Aplikasi-aplikasi kesehatan untuk memberikan layanan telemedicine kepada masyarakat sangat banyak. Salah satu contohnya yaitu aplikasi Halodoc sebagai salah satu aplikasi telemedicine terpopuler di Indonesia [8]