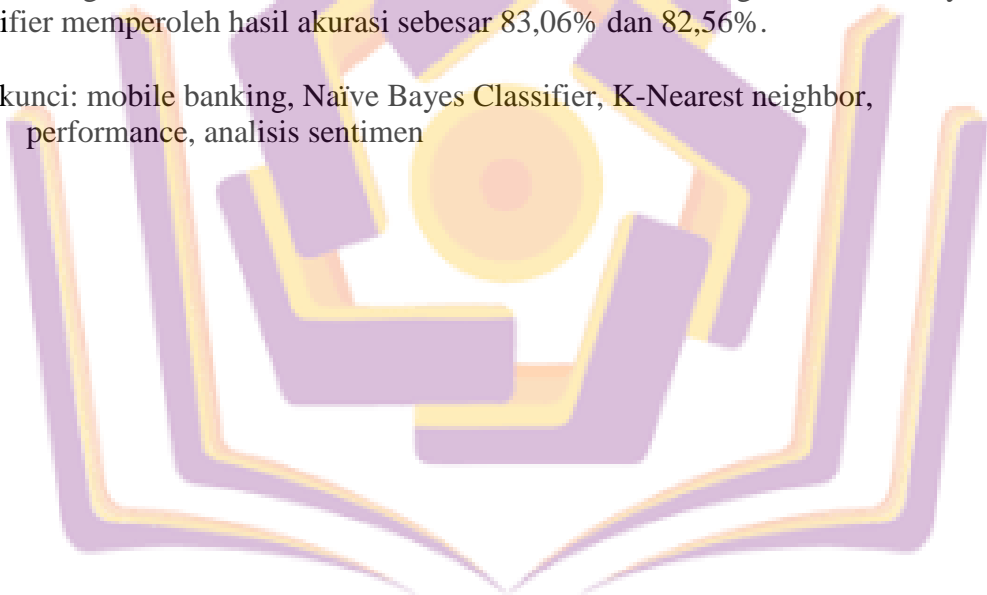


## INTISARI

Salah satu dampak revolusi industri 4.0 adalah terjadinya persaingan antara bank dengan fintech, supaya tidak tertinggal bank melakukan inovasi dengan menciptakan mobile banking, hingga di Indonesia jumlah pengguna mobile banking setiap tahun semakin meningkat dan nasabah semakin banyak sehingga bank perlu untuk memperhatikan kepuasan pelanggan. Analisis sentimen adalah salah satu solusi yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan pelanggan dari opini pengguna aplikasi mobile banking. Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk membandingkan kinerja metode Naïve Bayes Classifier dan K-Nearest Neighbor terhadap ulasan mobile banking. Adapun pengujian dari 2000 data yang dibagi menjadi 1600 data latih dan 400 data uji. Hasil analisa menunjukkan bahwa metode K-Nearest Neighbor lebih unggul dalam menganalisis sentimen dan hasil performance confusion matrix menunjukkan hasil akurasi K-Nearest Neighbor unggul dengan akurasi sebesar 84,06% dan 83,06% sedangkan Naïve Bayes Classifier memperoleh hasil akurasi sebesar 83,06% dan 82,56%.

Kata kunci: mobile banking, Naïve Bayes Classifier, K-Nearest neighbor, performance, analisis sentimen



## **ABSTRACT**

*One of the impacts of the industrial revolution 4.0 is competition between banks and fintech, so that banks are not left behind in innovating by creating mobile banking, so that in Indonesia the number of mobile banking users is increasing every year and there are more and more customers so that banks need to pay attention to customer satisfaction. Sentiment analysis is one of the solutions that can be used to see customer satisfaction from the opinions of mobile banking application users. The test of 2000 data is divided into 1600 training data and 400 test data. The results of the analysis show that the K-Nearest Neighbor method is superior in analyzing sentiment and the results of the performance confusion matrix show superior K-Nearest Neighbor accuracy with an accuracy of 84.06% and 83.06% while the Naïve Bayes Classifier obtained accuracy results of 83.06% and 82.56%.*

*Keywords: mobile banking, Naïve Bayes Classifier, K-Nearest Neighbor, performance, sentiment analysis*

