

**REKOMENDASI PENINGKATAN LAYANAN APLIKASI TEMAN BUS  
BERDASARKAN HASIL ANALISIS SENTIMEN ULASAN  
PENGGUNA DI GOOGLE PLAY STORE**

**Skripsi**



Disusun oleh

**Dwifa Julieta Kasih**

**20SA2152**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

**REKOMENDASI PENINGKATAN LAYANAN APLIKASI TEMAN BUS  
BERDASARKAN HASIL ANALISIS SENTIMEN ULASAN  
PENGGUNA DI GOOGLE PLAY STORE**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1  
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

**Dwifa Julieta Kasih**

**20SA2152**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO  
PURWOKERTO**

**2024**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi**

**REKOMENDASI PENINGKATAN LAYANAN APLIKASI TEMAN BUS  
BERDASARKAN HASIL ANALISIS SENTIMEN ULASAN  
PENGGUNA DI GOOGLE PLAY STORE**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Dwifa Julieta Kasih**

**20SA2152**

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi  
Pada tanggal 03 Januari 2024

**Dosen Pembimbing,**

**Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.**

**NIDN. 0602127301**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 15 Januari 2024

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer  
Dekan,**

**Kaprodi Sistem Informasi**

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.  
NIK. 2012.09.1.009**

**Dr. Taqwa Hariguna., S.T., M.Kom.  
NIK. 2012.09.1.008**

**PENGESAHAN**

**Skripsi**

**REKOMENDASI PENINGKATAN LAYANAN APLIKASI TEMAN BUS  
BERDASARKAN HASIL ANALISIS SENTIMEN ULASAN  
PENGGUNA DI GOOGLE PLAY STORE**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Dwifa Julieta Kasih**

**20SA2152**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 15 Januari 2024

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.**  
**NIDN. 0612078301**

---

**Mohammad Imron, M.Kom.**  
**NIDN. 0629098301**

---

**Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.**  
**NIDN. 0602127301**

---

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)  
Tanggal 15 Januari 2024

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer**  
**Dekan**

**Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M.**  
**NIK. 2012.09.1.009**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Dwifa Julieta Kasih  
NIM : 20SA2152  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Rekomendasi Peningkatan Layanan Aplikasi  
Teman Bus Berdasarkan Hasil Analisis Sentimen  
Ulasan Pengguna Di Google Play Store  
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.  
Dosen Pembimbing 2 : -

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 03 Januari 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai

**Dwifa Julieta Kasih**  
NIM. 20SA2152

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan bantuan, kesehatan dan kesabaran kepada saya sehingga diberikan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai, yang telah mendoakan, memberikan nasihat, mendampingi di saat masa tergenting dan memberikan dukungan dalam bentuk apapun di dalam pembuatan skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta serta kakak saya satu-satunya yang menjadi sumber semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan moral maupun materi yang sudah diberikan. Persembahkan terbesar untuk kalian, anak dan adikmu ini bisa menyelesaikan pendidikannya.
2. Bpk Dr. Berlilana, M.Kom, M.Si selaku dosen pembimbing pembimbing serta Ibu Nurfaizah, M.Kom selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih atas bimbingannya selama ini, baik di dalam maupun di luar proses pengerjaan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
3. Teman-teman dekat saya yang sudah menemani dan membantu dalam pengerjaan skripsi. Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian yang senantiasa membantu dalam pengerjaan.
4. Teman satu angkatan baik satu kelas, satu prodi, satu fakultas atau satu universitas yang menjadi rekan dalam menuntut ilmu selama di perkuliahan.
5. Serta semua pihak yang pernah hadir dalam proses menata kehidupan, baik yang membantu ataupun mempersulit yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

## HALAMAN MOTTO

Tidak semua orang di bumi ini menyukai

*bunga, Mentari, dan kupu-kupu*

Sebagian dari kita justru terkesima dengan

*gelap, bulan, dan serigala*

Jadi entah kita kelak akan menjadi

*bagaimana*

Yang tak suka bisa banyak

Tapi yang mengagumi:

*Ada saja.*

-{Alegori}-

Lekuk tubuh siapa yang tidak doyan?

Tapi kepintaran membuat rasa penasaran.

Karena isi kepala ada saja,

Sedangkan isi celana itu itu saja.

-{unknow}-

Do'a nya tidak boleh libur,

Kan punya Allah yang tidak pernah tidur.

Mustahil Allah membawamu sajuh ini

Hanya untuk GAGAL.

-{unknown}-

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sertakekuatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Rekomendasi Peningkatan Layanan Aplikasi Teman Bus Berdasarkan Hasil Analisis Sentimen Ulasan Pengguna di Google Play Store” secara maksimal.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dorongan, arahan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan. Ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta, selaku orang tua dan kakak kandung peneliti yang telah senantiasa memberikan dukungan dan doa serta selalu sabar menemani dalam penyusunan skripsi. Menjadi suatu kebanggaan dan anugerah mempunyai orang tua dan saudara yang selalu mendukung dalam segala hal. Terima kasih Bapak dan Ibu, kalian telah membuktikan kepada semua yang meremehkan, bahwa anak kalian ini bisa menjadi sarjana.
2. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom, M.Si, selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto dan Dosen Pembimbing, yang selalu sabar dalam memberikan dukungan, bimbingan dan bantuan yang diberikan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Nurfaizah, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu sedia membantu saya dalam melakukan pengerjaan skripsi ini dan terimakasih atas bantuan yang diberikan juga diluar proses skripsi.

4. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Sistem Informasi yang pernah mengajar saya, terimakasih atas ilmu pengetahuan yang diberikan. Semoga ilmu yang Bapak dan Ibu berikan selalu bermanfaat bagi seluruh mahasiswa.
5. Teruntuk Puji, Retno, Resti, Ika, Ais, dan Fajri, terima kasih sudah menjadi teman yang senantiasa memberi dukungan di masa kuliah ini, walaupun pertemuan ini singkat pasti suatu saat akan peneliti rindukan.
6. Terima kasih kepada teman-teman terdekat saya semuanya, yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Kalian sangat berarti dalam kehidupan peneliti maupun dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih sudah senantiasa menemani setiap proses yang peneliti lalui.
7. Terimakasih juga kepada teman-teman organisasi kampus yang sudah memberikan kesempatan untuk menjadi bagian dalam proses berorganisasi.
8. Kepada semua pihak yang belum disebutkan, yang memiliki kontribusi dalam memberikan dukungan didalam proses penyusunan skripsi, terima kasih atas dukungan yang diberikan
9. Terakhir, untuk diri sendiri. Dwifa Julieta Kasih atas segala bentuk usaha dan kerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena tidak menyerah dan mampu menghadapi tekanan demi tekanan yang datang, *they don't know you but you know yourself*. Semangat! Karena ini adalah awal dari segalanya.

Penulis,

