

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sentimen pengguna terhadap aplikasi *MyBCA Mobile* berdasarkan ulasan yang diperoleh dari *Google Play Store* dengan menerapkan metode *Support Vector Machine* (SVM). Proses penelitian mencakup tahap pengumpulan data, pembersihan dan normalisasi teks, pelabelan sentimen menjadi kategori positif, negatif, dan netral, serta ekstraksi fitur menggunakan *Term Frequency–Inverse Document Frequency* (TF-IDF). Data yang telah diproses kemudian diklasifikasikan menggunakan algoritma SVM untuk mengidentifikasi pola sentimen pengguna. Hasil yang diperoleh memberikan gambaran proporsi sentimen serta akurasi model yang digunakan. Kesimpulan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

Kata kunci: Analisis Sentimen, *MyBCA Mobile*, *Google Playstore*, *Support Vector Machine*, *TF-IDF*



ABSTRACT

This study aims to evaluate user sentiment toward the MyBCA Mobile application based on reviews obtained from the Google Play Store by applying the Support Vector Machine (SVM) method. The research process includes data collection, text cleaning and normalization, sentiment labeling into positive, negative, and neutral categories, as well as feature extraction using Term Frequency–Inverse Document Frequency (TF-IDF). The processed data is then classified using the SVM algorithm to identify user sentiment patterns. The results provide an overview of the sentiment distribution and the accuracy of the applied model. The findings of this research are expected to provide valuable insights for application developers in improving service quality and user experience.

Keywords: Sentiment Analysis, MyBCA Mobile, Google Play Store, Support Vector Machine, TF-IDF

