

## INTISARI

Aplikasi mobile telah menjadi alat penting dalam menjalankan bisnis, terutama dalam mengelola transaksi dan interaksi dengan pelanggan. Aplikasi UMKM XYZ menyediakan akses teknologi digital untuk mendukung pedagang tradisional dan UMKM. Aplikasi UMKM XYZ telah diunduh oleh 500 ribu lebih pengguna di google playstore. Capaian tersebut tidak lepas dari peran penilaian atas performa aplikasi yang dilakukan konsumen di google playstore hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen lain terhadap aplikasi. Tujuan pada penelitian ini untuk melakukan klasifikasi sentimen atas performa aplikasi UMKM XYZ yang didasarkan pada ulasan pengguna pada google playstore, dimana dataset yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 2024 ulasan. Setelah dilakukan proses data cleaning, jumlah ulasan berkurang menjadi 1956. Dari jumlah tersebut, terdapat 323 sentimen negatif dan 1633 sentimen positif. Adapun algoritma yang digunakan dalam penelitian ini yaitu algoritma Naïve Bayes Classifier dan K-Nearest Neighbor. Hasil penelitian menunjukkan tingkat accuracy dari penggunaan algoritma Naïve Bayes Classifier sebesar 94% dan tingkat akurasi algoritma K-Nearest Neighbor didapatkan hasil sebesar 84%. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa algoritma Naïve Bayes Classifier menunjukkan akurasi yang lebih tinggi dalam mengklasifikasikan sentimen ulasan aplikasi UMKM XYZ di Google Playstore dibandingkan dengan algoritma K-Nearest Neighbor.

Kata kunci: Klasifikasi Sentimen, Naïve Bayes Classifier, K-Nearest Neighbor

## **ABSTRACT**

*Mobile applications have become essential tools in running businesses, especially in managing transactions and interactions with customers. The XYZ MSME application provides access to digital technology to support traditional traders and Micro, Small and Medium Enterprises (MSME). The XYZ MSME application has been downloaded by over 500,000 users on the Google Play Store. This achievement is closely linked to consumer ratings of the application's performance on the Google Play Store, which can influence other consumers' trust in the app. The objective of this research is to classify the sentiment regarding the performance of the XYZ MSME application based on user reviews on the Google Play Store, utilizing a dataset of 2,024 reviews. After data cleaning, the number of reviews decreased to 1,956. Among these, there are 323 negative sentiments and 1,633 positive sentiments. The algorithms used in this study are the Naïve Bayes Classifier and K-Nearest Neighbor. The results indicate that the accuracy level of the Naïve Bayes Classifier algorithm is 94%, while the K-Nearest Neighbor algorithm achieved an accuracy level of 84%. Based on these findings, it is evident that the Naïve Bayes Classifier algorithm demonstrates higher accuracy in classifying the sentiment of reviews for the XYZ MSME application on Google Play Store compared to the K-Nearest Neighbor algorithm.*

*Keywords: Sentiment Classification, Naïve Bayes Classifier, K-Nearest Neighbor*