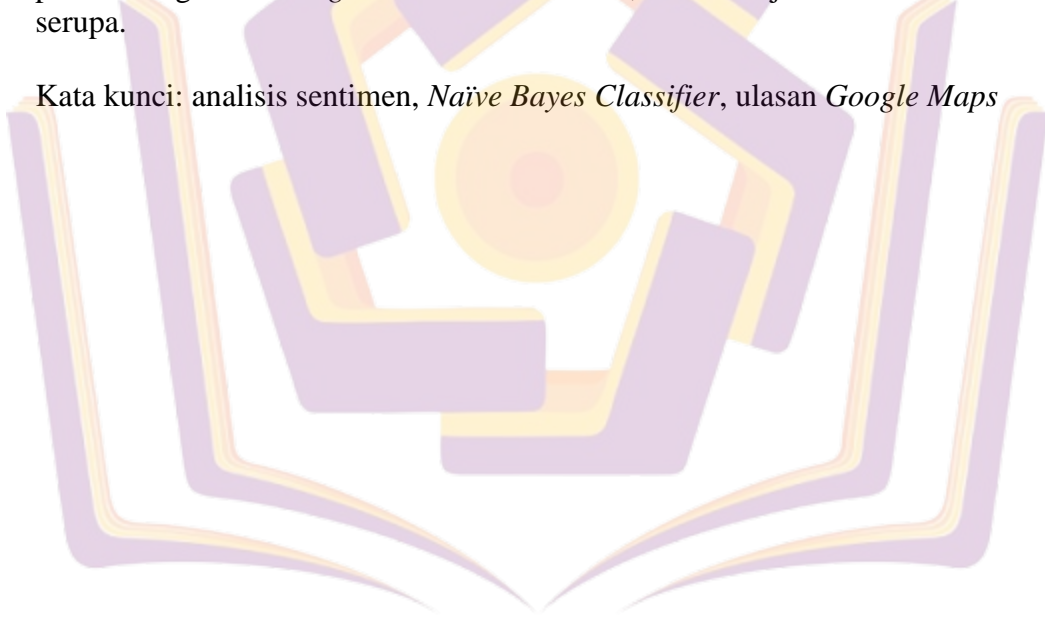


## INTISARI

Penelitian ini berfokus pada analisis sentimen pandangan publik terhadap toko fashion Appleblossom Purwokerto berdasarkan ulasan di Google Maps menggunakan metode *Naïve Bayes Classifier*. Tujuan penelitian adalah mengklasifikasikan sentimen menjadi kategori positif, negatif, dan netral untuk memahami umpan balik pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Data diperoleh melalui *web scraping* ulasan Google Maps, diolah dengan teknik pengolahan bahasa alami, dan dianalisis menggunakan algoritma Naïve Bayes. Hasil penelitian menunjukkan dominasi sentimen positif, yang menunjukkan kepuasan pelanggan, terutama pada aspek pelayanan. Model yang digunakan mencapai akurasi sebesar 90%, dengan nilai presisi dan recall yang lebih tinggi untuk sentimen positif dibandingkan sentimen negatif dan netral. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi pemilik toko untuk terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga berkontribusi pada bidang *text mining* dan analisis sentimen, serta menjadi referensi untuk studi serupa.

Kata kunci: analisis sentimen, *Naïve Bayes Classifier*, ulasan *Google Maps*



## **ABSTRACT**

*This study focuses on analyzing public sentiment regarding the Appleblossom fashion store in Purwokerto based on Google Maps reviews using the Naïve Bayes Classifier method. The objective was to classify sentiment into positive, negative, and neutral categories to understand customer feedback and improve service quality. Data was obtained through web scraping of Google Maps reviews, processed using natural language processing techniques, and analyzed using the Naïve Bayes algorithm. The results showed a predominance of positive sentiment, indicating customer satisfaction, particularly with regard to service. The model achieved 90% accuracy, with higher precision and recall for positive sentiment compared to negative and neutral sentiment. These findings provide valuable insights for store owners to continuously maintain and improve customer satisfaction. This research also contributes to the fields of text mining and sentiment analysis and serves as a reference for similar studies.*

*Keywords: sentiment analysis, Naïve Bayes Classifier, Google Maps reviews*

