

## Klasifikasi dan pengukuran sentimen ulasan pengguna pada Google Play Store = What users want for gig economy platforms: Sentiment analysis approach

Nadina Adelia Indrawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20515805&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Platform digital, termasuk aplikasi mobile, mempunyai peran penting dalam gig economy, yaitu sebagai media gig worker dalam berinteraksi dengan penyedia layanan tenaga kerja. Aplikasi mobile berbasis gig economy semakin diminati masyarakat. Peningkatan jumlah pengguna mengakibatkan meningkatnya jumlah unduhan dan ulasan yang diberikan. Namun, semakin banyak ulasan menyulitkan pengembang dalam memahami informasi yang terdapat dalam ulasan. Selain itu, satu ulasan dapat memiliki berbagai informasi. Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini mengusulkan model yang dapat mengkategorikan konten dan sentimen ulasan menggunakan teknik pembelajaran mesin. Algoritme Support Vector Machine (SVM), Multinomial Naïve Bayes, Complement Naïve Bayes, Binary Relevance, Classifier Chain, dan Label power set digunakan pada penelitian ini. Hasil dari penelitian didapatkan algoritme SVM sebagai algoritme terbaik, baik pada klasifikasi sentimen ulasan maupun kategorisasi ulasan.

.....Digital platforms, including mobile applications, have an important role in gig economy, as a gig worker platform in interacting with labor service providers. Gig economy based mobile applications are increasingly in demand by the public. An increase in the number of users results in an increase in the number of downloads and reviews provided. However, the number of reviews makes it difficult for developers to understand the information contained in reviews. In addition, one review can have a variety of information. To overcome this problem, this study proposes a model that can categorize content and sentiment reviews using machine learning techniques. Support Vector Machine (SVM), Multinomial Naïve Bayes, Complement Naïve Bayes, Binary Relevance, Classifier Chain, and Label power sets were used in this study. The results of the study obtained the SVM algorithm as the best algorithm, both in the classification of sentiment reviews and review categorization.