

Abstrak

Untuk dapat memanfaatkan potensi pengembangan bisnis dengan menggunakan aplikasi, pemilik kedai kopi dapat mengkaji dan mengevaluasi aplikasi-aplikasi mereka sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Sayangnya kajian yang menggunakan kumpulan data untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara umum belum dilakukan. Penelitian ini berupaya melakukan hal tersebut dengan menggunakan metode *Aspect Based Sentiment Analysis* dengan model pyABSA pada ulasan enam aplikasi kedai kopi Indonesia di Google Play Store.

Hasil ABSA dari ulasan aplikasi kedai kopi di Indonesia menunjukkan bahwa aspek minuman dan makanan kedai kopi menjadi faktor yang banyak diulas pelanggan. Aspek selanjutnya berupa aplikasi, pelayanan, dan harga. Aspek kemasan dan lingkungan tidak terlalu dibahas oleh pelanggan. Dari segi evaluasi, aplikasi-aplikasi kedai kopi di Indonesia perlu untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja aplikasi dan penambahan fitur gula. Selebihnya, seperti *desain, ui ux*, dan fungsi aplikasi sudah dinilai baik oleh pelanggan. Aspek lain diluar aplikasi, yakni makanan dan minuman, pelayanan, dan harga kedai kopi di Indonesia juga sudah baik tetapi perlu dilakukan sejumlah perbaikan.

Kata kunci : *Aspect Based Sentiment Analysis, Natural Language Processing, PyABSA, Kedai Kopi, Aplikasi Kedai Kopi*

Abstract

To harness the potential for business development through the use of applications, coffee shop owners can analyze and evaluate their apps according to consumer needs and preferences. Unfortunately, studies that use datasets to understand general consumer needs and desires have not yet been conducted. This research aims to address that gap by applying the Aspect-Based Sentiment Analysis (ABSA) method using the pyABSA model to reviews of six Indonesian coffee shop applications on the Google Play Store.

The ABSA results from reviews of Indonesian coffee shop applications indicate that the aspects of beverages and food are the most important factors and are frequently mentioned by customers, followed by aspects related to the application itself, service, and pricing. Packaging and environmental aspects are rarely discussed by customers. In terms of evaluation, Indonesian coffee shop applications need to address errors and consider adding a sugar level feature. Other elements such as design, UI/UX, and app functionality have generally been rated positively by users. Non-app-related aspects, such as food and beverages, service, and pricing are also considered good but still require some improvements.

Keywords: Aspect-Based Sentiment Analysis, Natural Language Processing, PyABSA, Coffee Shop, Coffee Shop Application