



ABSTRAK

ANALISIS ULASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN *M-PAYMENT* DI INDUSTRI *E-COMMERCE* (STUDI: ULASAN TOKOPEDIA DI GOOGLE PLAY)

Damawan Bayu Aji

17/417408/PEK/22971

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ulasan pelanggan yang bersumber dari Google Play yang berkaitan dengan penerapan teknologi pembayaran baru di Tokopedia, yaitu OVO. Penelitian ini melakukan penilaian pelanggan secara keseluruhan melalui opini berbasis Google Play, mengevaluasi tingkat *acceptable* pembayaran menggunakan OVO di Tokopedia serta mengevaluasi tingkat emosi yang tercermin di dalam opini pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan ulasan pelanggan Google Play sebagai sumber data yang diambil dengan metode *data scraping*, sedangkan proses analisis menggunakan konsep big data analisis tekstual dengan bantuan alat analisis deskriptif, *topic modeling*, sentimen dan *profiling*. Hasil penelitian ini menunjukkan awal diterapkannya OVO mendapatkan sentimen negatif tapi seiring berjalannya waktu, sentimen berubah menjadi positif.

Kata Kunci: OVO, analisis sentimen, analisis emosi, big data, *topic modeling*



ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER REVIEWS IN M-PAYMENT IMPLEMENTATION IN THE E-COMMERCE INDUSTRY (STUDY: TOKOPEDIA REVIEW'S ON GOOGLE PLAY)

Damawan Bayu Aji

17/417408/PEK/22971

This study aims to analyze customer reviews sourced from Google Play related to the implementation of new payment technology on Tokopedia, namely OVO. This study evaluates the customer as a whole through Google Play based opinion, evaluates the acceptable level of payment using OVO on Tokopedia and evaluates the level of emotion reflected in customer opinion. In this study using Google Play customer reviews as a source of data taken using the data scraping method, while the analysis process uses the concept of big data textual analysis with the help of descriptive analysis tools, topic modeling, sentiment and profiling. The results of this study indicate that the initial implementation of OVO got negative sentiments but over time, sentiments turned positive.

Keyword: OVO, sentiment analysis, emotion analysis, big data, topic modeling