

## **ABSTRACT**

*One of the effects of the increasing number of internet users in Indonesia is the mushrooming of shopping activities through internet media. This causes internet users to want everything that is instant and easy. Knowing this, most business people use it to market their products, especially in the field of goods and services. As it grows, e-commerce becomes easier to use and download. One example of an e-commerce application that is in great demand is Shopee and can be downloaded via the Google Play Store. Google Play Store has a review feature which contains user comments about the downloaded apps. Sentiment analysis is carried out to extract information related to Shopee E-commerce. The data was used from November 2022 to January 2023. Out of a total of 4902 data obtained, there were 2127 positive reviews, 1209 neutral and 1513 negative. The results of research accuracy testing using the confusion matrix show an accuracy of 79%.*

**Keywords:** Sentiment Analysis, E-Commerce, Google Play, Naïve Bayes Classifier , Shopee

## ABSTRAK

Salah satu pengaruh dari meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia ialah semakin menjamurnya kegiatan berbelanja melalui media internet. Hal ini menyebabkan pengguna internet menginginkan segala sesuatu yang instan dan mudah. Mengetahui akan hal itu maka dimanfaatkan oleh sebagian besar pembisnis untuk memasarkan produknya terutama di bidang barang dan jasa. Seiring perkembangannya, *e-commerce* menjadi lebih mudah untuk digunakan dan diunduh. Salah satu contoh aplikasi *e-commerce* yang banyak peminatnya adalah Shopee dan bisa di unduh melalui *Google Play Store*. *Google Play Store* memiliki fitur ulasan yang berisi komentar pengguna tentang aplikasi yang diunduh. Analisis sentimen dilakukan untuk mengekstrak informasi terkait E-commerce Shopee. Data yang digunakan dari Bulan November 2022 hingga Bulan Januari 2023. Dari total 4902 data yang diperoleh terdapat 2127 ulasan positif, 1209 netral dan 1513 negatif. Hasil pengujian akurasi penelitian menggunakan matrix confusion menunjukkan akurasi sebesar 79%.

**Kata kunci:** Analisis Sentimen, *E-Commerce*, Google Play, *Naïve Bayes Classifier*, Shopee