

ABSTRAK

Teknologi adalah alat untuk mempermudah masyarakat dalam memanfaatkan sumber daya yang dibutuhkan. Pemanfaatan teknologi terhadap sumber daya menjadi lebih mudah dan efisien sehingga menjadikan teknologi semakin banyak dinikmati dan dimanfaatkan masyarakat. Perkembangan teknologi di Indonesia telah menciptakan banyak aktivitas manusia yang dapat didukung dengan sarana digital, Salah satunya di sektor transportasi. hal ini dapat dilihat melalui munculnya berbagai model transportasi online di kota-kota besar di Indonesia. Sudah banyak jasa transportasi online di Indonesia, salah satunya adalah Maxim. Maxim bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para pengemudi ojek dengan pelanggan. Konsumen akan memilih salah satu di antara pilihan alternatif yang menurutnya sesuai dengan yang diinginkan. Mengantisipasi keadaan tersebut maka Maxim harus bisa menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli di mana sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan. Oleh karena itu diperlukan untuk melakukan klasifikasi sentimen yang dapat membantu dalam mengukur kualitas perangkat lunak pada aplikasi Maxim. Dalam penelitian ini menggunakan 500 data dan dibagi menjadi 3 kelas, yaitu positif, netral, negatif. Klasifikasi yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *K-Nearest Neighbor* (KNN). *K-Nearest Neighbor* (KNN) merupakan sebuah algoritma yang dapat digunakan untuk mengklasifikasikan data dengan merujuk pada data pembelajaran (data latih) yang diperoleh, di mana metode ini memanfaatkan K terdekat dari data yang akan diklasifikasikan. Pada pengklasifikasian menggunakan KNN dengan melakukan percobaan perbandingan pembagian data testing dan data training dengan percobaan menggunakan cross validation serta melakukan beberapa perhitungan jarak dan melakukan percobaan nilai K yang sama, Hasil akurasi tertinggi yaitu 61% pada pembagian data 80:20 dengan nilai $k=7$ dan pada perhitungan jarak Eucliden.

Kata Kunci : Maxim, Google Playstore, Klasifikasi, *K-Nearest Neighbor* (KNN)

ABSTRAK

Technology is a tool to make it easier for people to utilize the resources they need. The use of technology for resources has become easier and more efficient so that technology is increasingly enjoyed and utilized by the community. Technological developments in Indonesia have created many human activities that can be supported by digital means, one of which is in the transportation sector. This can be seen through the emergence of various online transportation models in major cities in Indonesia. There are already many online transportation services in Indonesia, one of which is Maxim. Maxim is engaged in transportation services as an intermediary that connects motorcycle taxi drivers with customers. Consumers will choose one of the alternative options that they think is in accordance with what they want. Anticipating this situation, Maxim must be able to create satisfaction for customers. Consumer satisfaction is a post-purchase evaluation where at least it provides the same outcome or exceeds customer expectations. Therefore, it is necessary to perform sentiment classification that can help in measuring the quality of the software on Maxim applications. In this study, 500 data were used and divided into 3 classes, namely positive, neutral, and negative. The classification carried out in this study uses K-Nearest Neighbor (KNN). K-Nearest Neighbor (KNN) is an algorithm that can be used to classify data by referring to the learning data (training data) obtained, where this method utilizes the nearest K of the data to be classified. In the classification using KNN by conducting an experiment comparing the division of testing data and training data with an experiment using cross validation and performing several distance calculations and conducting experiments with the same K value, the highest accuracy result was 61% in the 80:20 data division with a value of $k = 7$ and in the calculation of Euclidian distance.

Kata Kunci : Maxim, Google Playstore, Klasifikasi, K-Nearest Neighbor (KNN)