

## ABSTRAK

### ANALISIS SENTIMEN APLIKASI RILIV MENGGUNAKAN MULTINOMIAL NAIVE BAYES

Oleh  
Alyssa Diva Risana Fauziyah  
NIM 20102012

Peningkatan penggunaan aplikasi kesehatan online telah mendorong kebutuhan akan penilaian yang lebih cermat dalam pemilihan aplikasi. Ulasan pengguna menjadi aspek utama dalam menilai kualitas aplikasi tersebut, karena terkadang rating tidak selalu mencerminkan ulasan yang diberikan. Dalam penelitian ini, analisis sentimen berfungsi memproses data ulasan pengguna. Aplikasi Riliv, *platform* konseling *online* yang menerima banyak penghargaan bergengsi berfokus pada bidang kesehatan mental, menjadi objek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk memahami ketidaksesuaian antara ulasan teks dan rating numerik, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih valid dan berguna mengenai pengalaman dan kepuasan pengguna. Metode Multinomial Naive Bayes digunakan dalam analisis karena memiliki performa yang baik dalam pengklasifikasian. Dari 2458 data yang diambil dari *Google Play Store* dan *App Store*, hasil pengujian klasifikasi menggunakan Multinomial Naive Bayes memberikan akurasi sebesar 87%, dengan kategori *Good Classification*.

**Kata Kunci : Analisis Sentimen, Multi-Kelas, Naive Bayes, Penambangan Teks, Riliv**