

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BERBASIS SENTIMEN PADA
APLIKASI PEDULILINDUNGI**

SKRIPSI



disusun Oleh

Yola Suci Shelna Saputri

18.96.0517

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN EKONOMI
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BERBASIS SENTIMEN PADA
APLIKASI PEDULILINDUNGI**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun Oleh

Yola Suci Shelna Saputri

18.96.0517

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN EKONOMI
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BERBASIS SENTIMEN
PADA APLIKASI PEDULILINDUNGI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Yola Suci Shelna Saputri

18.96.0517

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 11 Februari 2022

Dosen Pembimbing,



Erik Hadi Saputra, S.Kom, M. Eng

NIK. 190302107

PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA BERBASIS SENTIMEN PADA APLIKASI PEDULILINDUNGI

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Yola Suci Shelna Saputri

18.96.0517

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 19 Februari 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Erik Hadi Saputra, S.Kom, M. Eng

NIK. 190302107

Riski Damastuti, S.Sos., M.A

NIK. 190302475

Alvian Alrasid Ajibulloh, S.Ikom., M.I.Kom

NIK. 190302486

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Tanggal 19 Februari 2022

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom.

NIP. 190302125

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 19 Februari 2022

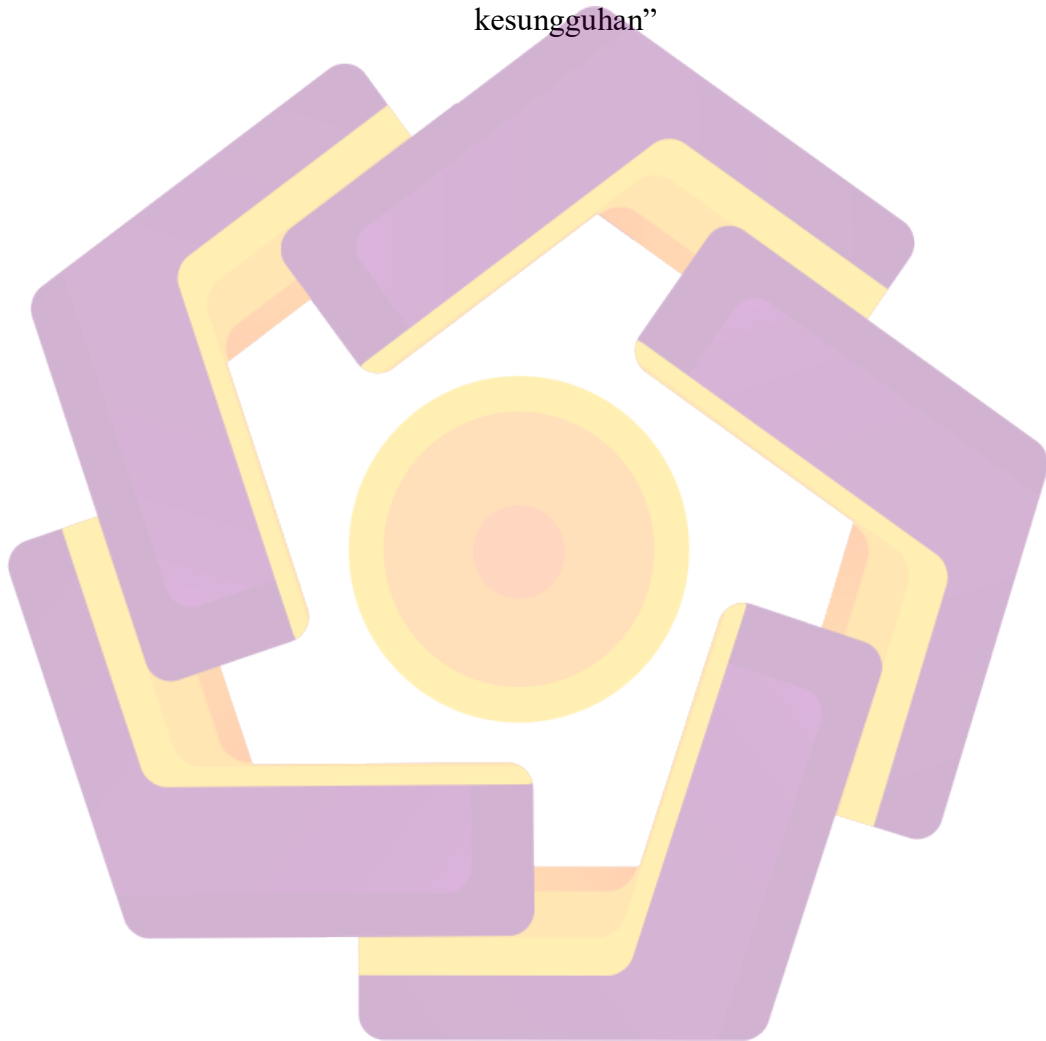


Yola Suci Shelna Saputri

NIM. 18.96.0517

MOTTO

“Bersyukurlah Karena Kegagalan adalah cara Tuhan mengajari kita arti
kesungguhan”



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, syukur yang tak terhingga atas nikmat dan karunia Allah kepada hamba-Nya. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah Subhanahu wata'ala yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia dalam bentuk apapun, sehingga dilancarkan dan diberikan kemudahan dalam segala urusan yang penulis hadapi, terutama dalam proses penyampaian naskah skripsi ini.
2. Bapak Tri Joko Susilo dan Ibu Helnawati kedua orang tua saya yang tiada henti-hentinya mendoakan, melimpahkan rasa kasih dan sayang, selalu memberikan nasehat, memberikan motivasi, memberikan bimbingan dan dukungan kepada saya, tanpa mereka saya bukan lah apa – apa.
3. Ameera Mufia Widodo, adik saya yang selalu memberikan semangat kepada saya.
4. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan semangat, motivasi, bimbingan, arahan, kritik dan saran selama proses penyusunan hingga penyelesaian naskah skripsi ini.
5. Serta seluruh kerabat dan pihak-pihak yang terlibat selama proses penyusunan hingga penyelesaian naskah skripsi ini yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wata'ala atas segala limpahan rahmat dan ridho-Nya yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, kemudahan, keteguhan, dan membekali anugerah ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Berbasis Sentimen Pada Aplikasi Pedulilindungi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan di Program Strata-I Ilmu Komunikasi di Universitas Amikom Yogyakarta. Banyak pihak yang telah mendukung terselesainya skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, MM. Selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan semangat, motivasi selama bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu yang sangat bermanfaat bagi saya kedepannya.

Penulis juga memohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berhadap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 19 Februari 2022

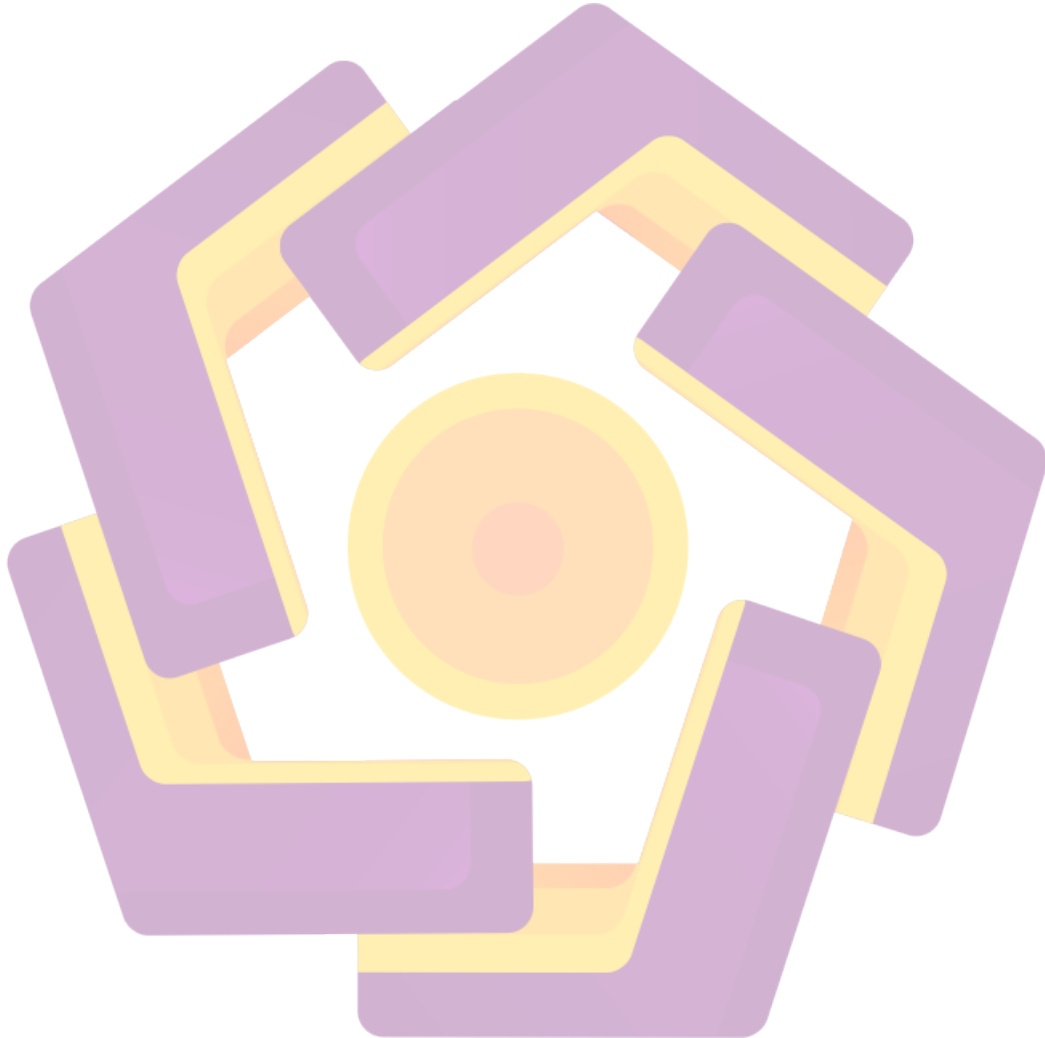
Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	vix
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	4
1.6 Sistematika Bab	5
BAB II TINJAUAN TEORI	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 <i>User Reviews</i>	6
2.1.2 Sentimen	7
2.1.3 Wordcloud	8
2.1.4 Kepuasan Pengguna.....	8
2.1.5 Aplikasi	10
2.1.6 Google Play Store	11
2.1.7 Aplikasi PeduliLindungi	11

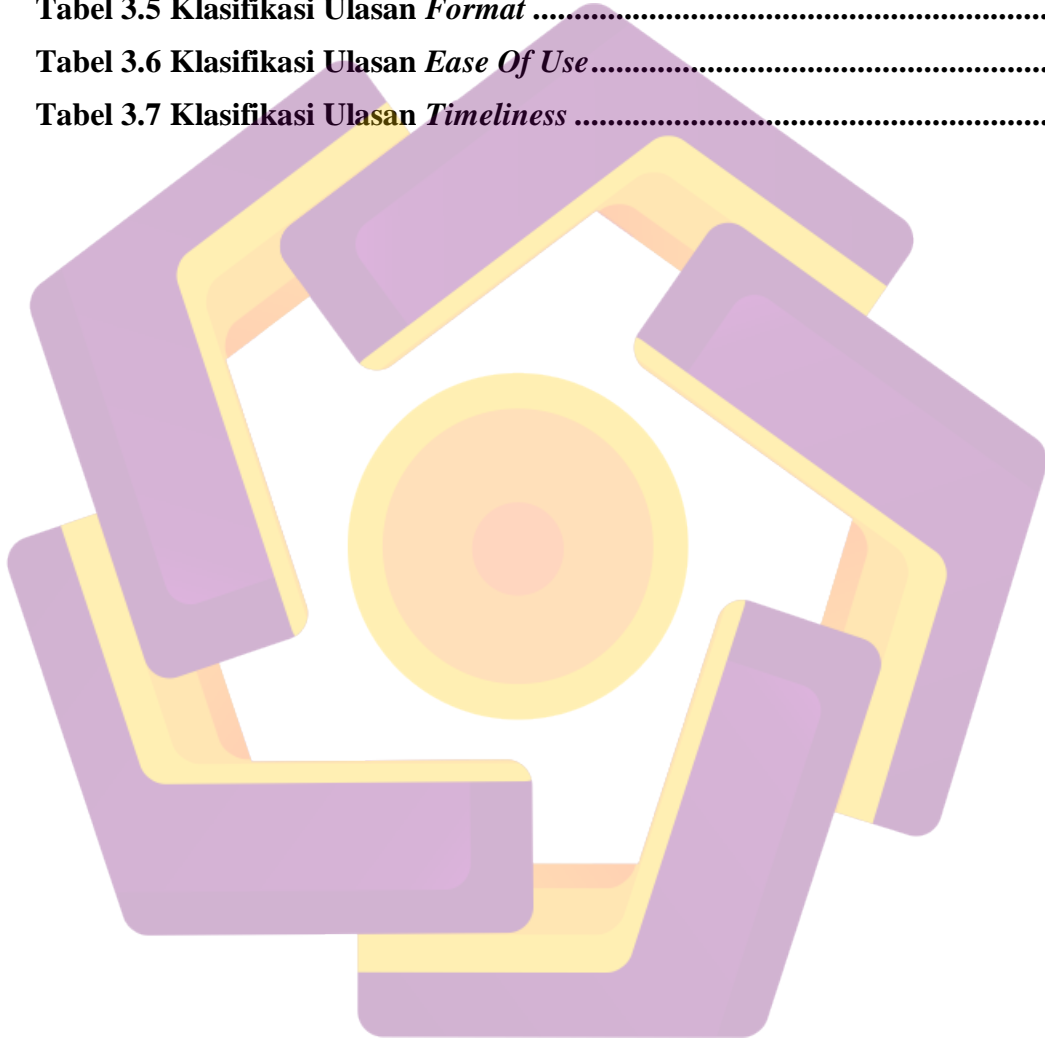
2.1.8	<i>Web Scraping</i>	15
2.2	Penelitian Terdahulu	16
2.3	Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN		20
3.1	Alur Proses	20
3.2	Pengumpulan Data	21
3.2.1	Normalisasi Data	21
3.3	Labeling Data.....	22
3.4	Klasifikasi Ulasan	27
3.4.1	<i>Content</i>	27
3.4.2	<i>Accuracy</i>	32
3.4.3	<i>Format</i>	36
3.4.4	<i>Ease Of Use</i>	39
3.4.5	<i>Timeliness</i>	44
3.5	Analisis SWOT.....	48
3.5.1	<i>Strengths</i>	48
3.5.2	<i>Weaknesses</i>	49
3.5.3	<i>Opportunities</i>	49
3.5.4	<i>Threats</i>	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Penyiapan data.....	50
4.2	Visualisasi Wordcloud	553
4.3	Klasifikasi kepuasan pengguna	58
4.3.1	Klasifikasi <i>Content</i>	58
4.3.2	Klasifikasi <i>Accuracy</i>	58
4.3.4	Klasifikasi <i>Format</i>	58
4.3.4	Klasifikasi <i>Ease of use</i>	59
4.3.5	Klasifikasi <i>Timeliness</i>	59
4.4	Pengaruh Indikator Terhadap Kepuasan Pengguna	61
4.4.1	Pengaruh Indikator <i>Content</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	62
4.4.2	Pengaruh Indikator <i>Accuracy</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	62
4.4.3	Pengaruh Indikator <i>Format</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	62

4.4.4 Pengaruh Indikator <i>Ease Of Use</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	663
4.4.5 Pengaruh Indikator <i>Timeliness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna..	663
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66



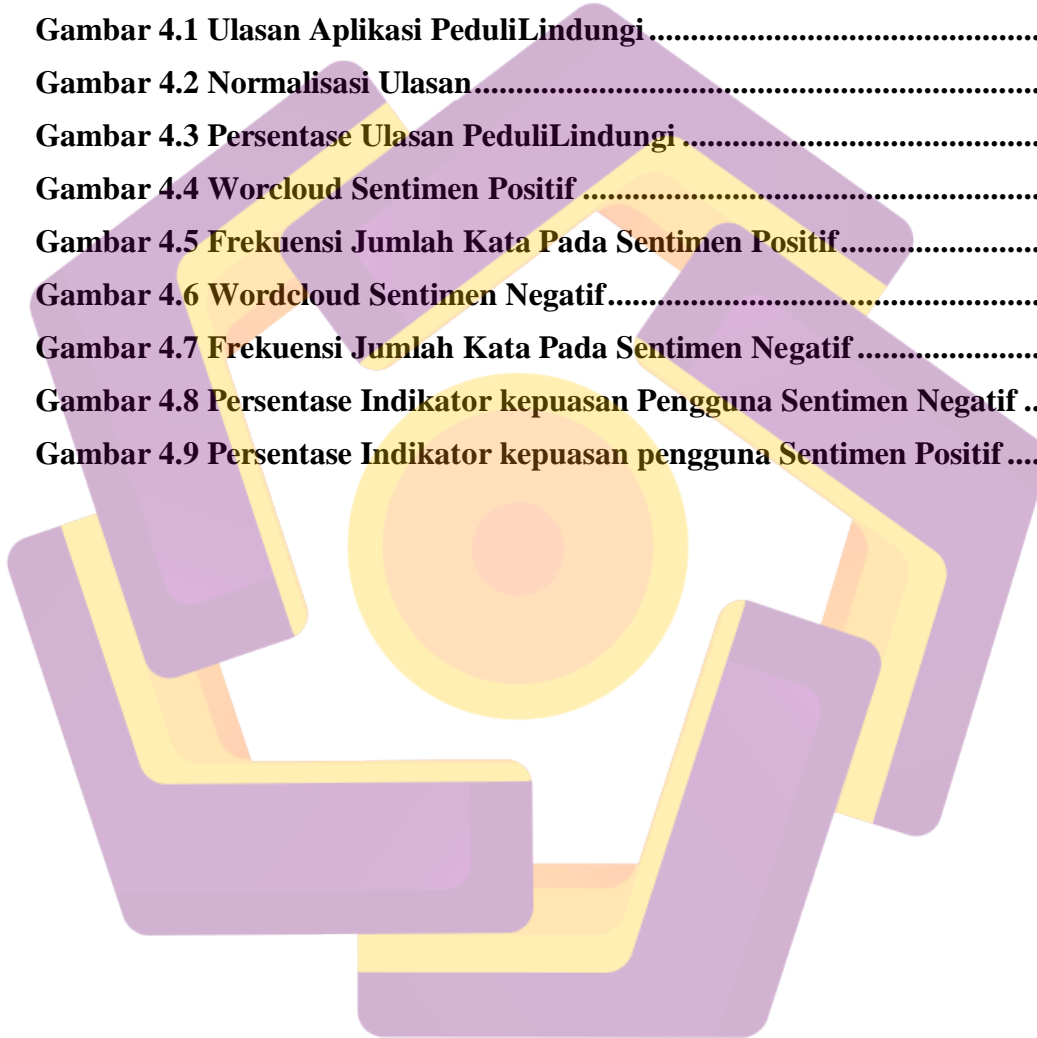
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Normalisasi Data.....	21
Tabel 3.2 Labeling Data.....	23
Tabel 3.3 Klasifikasi Ulasan <i>Content</i>.....	28
Tabel 3.4 Klasifikasi Ulasan <i>Accuracy</i>	31
Tabel 3.5 Klasifikasi Ulasan <i>Format</i>	36
Tabel 3.6 Klasifikasi Ulasan <i>Ease Of Use</i>.....	40
Tabel 3.7 Klasifikasi Ulasan <i>Timeliness</i>	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi PeduliLindungi	14
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	18
Gambar 3.1 Alur Proses	20
Gambar 4.1 Ulasan Aplikasi PeduliLindungi	50
Gambar 4.2 Normalisasi Ulasan.....	51
Gambar 4.3 Persentase Ulasan PeduliLindungi	53
Gambar 4.4 Wordcloud Sentimen Positif	54
Gambar 4.5 Frekuensi Jumlah Kata Pada Sentimen Positif.....	55
Gambar 4.6 Wordcloud Sentimen Negatif.....	56
Gambar 4.7 Frekuensi Jumlah Kata Pada Sentimen Negatif	57
Gambar 4.8 Persentase Indikator kepuasan Pengguna Sentimen Negatif	60
Gambar 4.9 Persentase Indikator kepuasan pengguna Sentimen Positif	61



INTISARI

Pengguna biasanya membaca ulasan pengguna lain dan reputasi aplikasi sebelum mengunduh aplikasi. Hal ini membuat analisis komentar pengguna sangat menarik bagi pemilik aplikasi untuk membuat kepuasan dimasa mendatang. PeduliLindungi adalah aplikasi pelacak covid-19 yang digunakan secara resmi kontak digital indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *respon* masyarakat terhadap aplikasi pedulilindungi dengan mengelompokkan tanggapan tersebut menjadi positif dan negatif, kemudian dari tanggapan positif dan negatif akan dikelompokkan menggunakan teori somers et al 2003 untuk menentukan kepuasan pengguna berdasarkan 5 indikator yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Data ulasan yang digunakan sejumlah 1200 data dimana 69.9 % dari jumlah 839 ulasan berlabel negatif dan 30.1 % dari jumlah 361 ulasan berlabel positif.

Dari hasil analisis ulasan positif menggunakan indikator kepuasan pengguna, indikator terbanyak untuk *content* sebesar 59,6% diikuti dengan indikator *accuracy* yang memiliki 5,0% *format* yang memiliki hasil 5,3% , *ease of use* memiliki hasil 24,4% dan *timeliness* yang memiliki hasil 12,3%. Dari hasil analisa ulasan negatif menggunakan indikator kepuasan pengguna, indikator terbanyak untuk *content* sebesar 52,7% diikuti dengan indikator *accuracy* yang memiliki hasil 13,1% *format* memiliki hasil 4,9% , *ease of use* miliki hasil 17,0% dan *timeliness* memiliki hasil 12,3%.

Kata Kunci: Sentimen, User Review, Kepuasan Pengguna, Aplikasi PeduliLindungi, Google Play Store.

ABSTRACT

Users usually read the reviews of other users and the reputation of the app before downloading the app. This makes analyzing user comments very interesting for app owners to make future satisfaction.

PeduliLindung is a covid-19 tracking application that is officially used by Indonesian digital contacts. This study aims to analyze the public's response to the protection application by grouping the responses into positive and negative, then from positive and negative responses will be grouped using Somers et al 2003 theory to determine user satisfaction based on 5 indicators, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness.

The review data used is 1200 data where 69.9% of the 839 reviews are negatively labeled and 30.1% of the 361 reviews are positive. From the results of positive review analysis using user satisfaction indicators, the most indicators for content are 59.6% followed by accuracy indicators which have 5.0%, formats which have 5.3% results, ease of use have 24.4% results and timeliness which has a yield of 12.3%. From the results of the analysis of negative reviews using user satisfaction indicators, the most indicators for content are 52.7% followed by accuracy indicators which have 13.1% results, format has 4.9% results, ease of use has 17.0% results and timeliness have a yield of 12.3%.

Keywords: Sentimen, User Review, user satisfaction, PeduliLindungi Application, Google Play Store