

**PERBANDINGAN ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA
SHOPEE DAN TIKTOK SHOP MENGGUNAKAN
ALGORITMA NAÏVE BAYES**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Kelulusan
Jenjang Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi**

Oleh

Putri Dwi Lestari
2157201009



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN
PERBANDINGAN ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA SHOPEE DAN
TIKTOK SHOP MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES

Oleh
Putri Dwi Lestari
2157201009

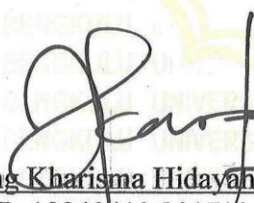
Tugas Akhir ini Telah Diterima dan Disahkan
untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar
SARJANA KOMPUTER (S.Kom)

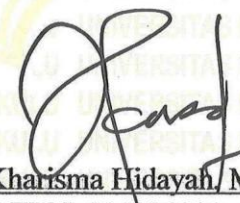
Pada
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

Bengkulu, 7 Maret 2025
Disetujui oleh

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing,


Agung Kharisma Hidayah, M.Kom
NP. 19940419 201710 1 222


Agung Kharisma Hidayah, M.Kom
NIDN. 021904901

LEMBAR PERSETUJUAN HASIL REVISI
PERBANDINGAN ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA SHOPEE DAN
TIK TOK SHOP MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES

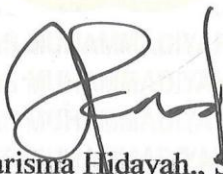
Oleh
Putri Dwi Lestari
2157201009

Telah Melakukan Revisi Sesuai dengan Perubahan
dan Perbaikan yang Diminta Pada Saat Sidang Tugas Akhir.

Bengkulu, 10 Maret 2025
Menyetujui

No	Nama Dosen	Keterangan	Tanda tangan
1	Surya Ade Saputera, S.Kom., M.Kom.	Ketua Penguji	
2	Yetman Erwadi, S.Kom., M.Kom.	Penguji 1	
3	Agung Kharisma Hidayah, S.Kom., M.Kom.	Penguji 2	

Mengetahui
Ketua Program Studi Sistem Informasi


Agung Kharisma Hidayah., S.Kom. M.Kom
NP. 19940419 201710 1 222

LEMBAR PENGESAHAN

**PERBANDINGAN ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA SHOPEE DAN
TIK TOK SHOP MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Kelulusan
Jenjang Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi

Oleh
Putri Dwi Lestari
2157201009

Bengkulu, 13 Maret 2025

No	Nama Dosen	Keterangan	Tanda tangan

LEMBAR PENGESAHAN

**PERBANDINGAN ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA SHOPEE DAN
TIK TOK SHOP MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Kelulusan
Jenjang Strata Satu pada Program Studi Sistem Informasi

Oleh
Putri Dwi Lestari
2157201009

Bengkulu, 13 Maret 2025

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

- 1) Naskah Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.
- 2) Skripsi ini murni merupakan karya penelitian saya sendiri dan tidak menjiplak karya pihak lain. Dalam hal ada bantuan atau arahan dari pihak lain maka telah saya sebutkan identitas dan jenis bantuannya dalam lembaran ucapan terima kasih.
- 3) Seandainya ada karya pihak lain yang ternyata memiliki kemiripan dengan karya saya ini, maka hal ini adalah diluar pengetahuan saya dan terjadi tanpa kesengajaan dari pihak saya.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti adanya kebohongan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Bengkulu, 13 Maret 2025
Yang membuat pernyataan



Putri Dwi Lestari
NPM.2157201009

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“ Hidup ini penuh harapan, tetaplah optimis, jangan pernah berhenti berjuang, dan ingatlah bahwa setiap tantangan adalah kesempatan untuk tumbuh. ”

PERSEMBAHAN

“ Tidak ada lembar skripsi yang indah kecuali lembar persembahan.

Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya untuk diri saya sendiri serta keluarga besar saya. Terima kasih atas doa yang telah disisipkan dalam setiap sujud untuk keberhasilan penulis, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat, serta kasih sayang yang tidak pernah henti.”

ALMAMATERKU TERCINTA TEMPAT SAYA MENIMBA ILMU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Putri Dwi Lestari
TTL : Bengkulu, 20 Maret 2003
Agama : Islam
Anak Ke : 2 (Dua)
Alamat : Perum Berkah Kandang Mas Mulya

Data Orang Tua

Nama Ayah : Ahmad Abdul Sholeh
Pekerjaan : Buruh Harian
Nama Ibu : Hartatik
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Riwayat Pendidikan

1. Paud Mutiara Bunda Kota Bengkulu : 2008
2. MI Al-Ba'ani Kota Bengkulu : 2009-2015
3. MTS Negeri 2 Kota Bengkulu : 2015-2018
4. SMK Negeri 5 Kota Bengkulu : 2018-2021
5. Universitas Muhammadiyah Bengkulu : 2021-2025

ABSTRAK

PERBANDINGAN ANALISIS SENTIMEN PENGGUNA SHOPEE DAN TIKTOK SHOP MENGGUNAKAN ALGORITMA NAÏVE BAYES

Nama : Putri Dwi Lestari
NPM : 2157201009
Pembimbing : Agung Kharisma Hidayah, S.Kom., M.Kom

Perkembangan e-commerce yang pesat telah mendorong perubahan dalam perilaku belanja daring masyarakat. Shopee dan Tiktok Shop merupakan dua platform e-commerce yang banyak digunakan di Indonesia, masing-masing menawarkan fitur dan pengalaman belanja yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan sentimen pengguna terhadap kedua platform tersebut dengan menggunakan algoritma Naïve Bayes. Data ulasan pengguna dikumpulkan dari Google Play Store melalui teknik web scraping, kemudian diolah menggunakan pendekatan Knowledge Discovery in Database (KDD), yang mencakup tahap pengumpulan data, preprocessing, transformasi, pemodelan, serta evaluasi. Algoritma Naïve Bayes diterapkan untuk mengklasifikasikan sentimen ulasan sebagai positif atau negatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas ulasan pada kedua platform memiliki sentimen positif, dengan Shopee memiliki tingkat sentimen positif lebih tinggi dibandingkan Tiktok Shop. Model yang digunakan menunjukkan akurasi yang cukup baik dalam mengklasifikasikan sentimen, meskipun masih terdapat bias terhadap sentimen positif. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola platform e-commerce dalam meningkatkan kualitas layanan serta memahami preferensi pengguna secara lebih mendalam.

Kata Kunci: Analisis Sentimen, E-Commerce, Shopee, Tiktok Shop, Naïve Bayes, Knowledge Discovery in Database (KDD).

ABSTRACT

COMPARISON OF SHOPEE AND TIKTOK SHOP USER SENTIMENT ANALYSIS USING THE NAÏVE BAYES ALGORITHM

Nama : Putri Dwi Lestari
NPM : 2157201009
Advisor : Agung Kharisma Hidayah, S.Kom., M.Kom

The rapid development of e-commerce has encouraged changes in people's online shopping behavior. Shopee and Tiktok Shop are two e-commerce platforms that are widely used in indonesia, each offering different features and shopping experience. This study aims to compare user sentiment towards the two platforms using the Naïve Bayes algorithm. User review date is collected from the Google Play Store through web scraping techniques, then processed using the Knowledge Discovery in Database (KDD) approach, which includes data collection, preprocessing, transformation, modeling, and evaluation stages. The Naïve Bayes algorithm is applied to classify review sentiment as positive or negative. The result of the analysis show that the majority of reviews on both platforms have positive sentiment, with Shopee having a higher level of positive sentiment than Tiktok Shop. The model used showed quite good accuracy in classifying sentiment, although there was still a bias towards positive sentiment. This finding is expected to provide insight for e-commerce platform managers in improving service quality and understanding user preferences more deeply.

Keyword: Sentiment Analysis, E-Commerce, Shopee, Tiktok Shop, Naïve Bayes, Knowledge Discovery in Database (KDD)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alkaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Perbandingan Analisis Sentimen Pengguna Shopee dan Tiktok Shop Menggunakan Algoritma Naïve Bayes”**.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmad dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan kesabaran, kekuatan, dan ketangguhan hati sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
2. Kepada Dr. Susiyanto, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu
3. Bapak RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Bapak Agung Kharisma Hidayah, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
5. Bapak Agung Kharisma Hidayah, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staff Fakultas Teknik Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan arahan dan informasi selama perkuliahan.
7. Semua pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam segi penulisan, maupun penyusunannya. Oleh karena itu , kritik, saran dan masukan untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini. Atas

perhatiannya saya ucapkan banyak maaf kepada pembaca dan terima kasih.

Bengkulu, 12 Maret 2025

Putri dwi Lestari

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, tiada kata yang pantas terucap selain rasa syukur kehadiran Allah SWT, berkat limpah rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulis skripsi ini banyak mengalami kendala. Namun berkat bantuan dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga masalah yang dihadapi dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, sujud serta rasa syukur atas karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kelancaran, kekuatan, petunjuk sabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Bapak RG. Guntur Alam, M.Kom., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Bapak Agung Kharisma Hidayah, S.Kom., M.Kom sebagai ketua program studi Sistem Informasi
5. Bapak Agung Kharisma Hidayah, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses pembuatan skripsi kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Teknik yang telah melatih dan memberikan informasi dalam perkuliahan dan selalu bersabar melayani seluruh administrasi selama proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada kedua orang tua saya Bapak Ahmad Abdul Sholeh dan Ibu Hartatik, kasih sayang, dukungan tanpa batas serta doa yang selalu mengiringi langkah sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliahan ini.
8. Kepada abang saya Risqi Abdul Rahman dan ayuk ipar Triwahyuni atas segala biaya, dukungan, doa, serta motivasi yang tak pernah putus.

Kehadiran kalian membawa semangat dan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Nanang Muhammad Said. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis, telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
10. Kepada sahabat, teman, serta partner yang tak kalah penting kehadirannya, Gleichenia Maringga, Lety Lestari. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Telah mendukung, menghibur mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
11. Kepada sahabat dan teman-teman angkatan 2021 utamanya prodi Sistem Infomasi atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh perkuliahan dan pendidikan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyelesaian skripsi ini.
13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras, sabar, bertahan dan berjuang sejauh ini.

Bengkulu, 12 Maret 2025

Putri Dwi Lestari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN HASIL REVISI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
UCAPAN TERIMAKASIH.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kerangka Kerja Penelitian	3
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Analisis Sentimen.....	7
2.3. E-Commerce.....	9
2.4. Shopee 12	
2.5. Tiktok Shop.....	14
2.6. Naïve Bayes.....	16
BAB III ANALISIS MASALAH DAN PERANCANGAN PROGRAM	19

3.1. Metode Penelitian.....	19
3.2. Populasi dan Sample	21
3.2.1. Populasi.....	21
3.2.2. Sampel.....	22
3.3. Metode Pengumpulan Data	22
3.3.1. Web Scraping.....	22
3.3.2. Literatur Review	23
3.4. Preprocessing Data.....	23
3.4.1. Case Folding	23
3.4.2. Tokenisasi	24
3.4.3. Stopword Removal.....	24
3.4.4. Stemming	24
3.5. Implementasi Algoritma Naïve Bayes	24
3.5.1. Analisis Perbandingan	25
BAB IV IMPLEMENTASI DAN UJI COBA.....	26
4.1. Implementasi	26
4.2. Scraping Data	27
4.3. Preprocessing	29
4.3.1. Case Folding	31
4.3.2. Tokenisasi	32
4.3.3. Stopword Removal.....	33
4.3.4. Stemming	35
4.4. Implementasi Algoritma Naïve Bayes	37
4.5. Perbandingan Sentimen Shopee dan Tiktok Shop	43
BAB V PENUTUP	45
5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Contoh data hasil pelabelan Tiktok Shop.....	27
Tabel 4. 2 Contoh data hasil pelabelan Shopee.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Diagram Alur Penelitian.....	4
Gambar 3. 1	Tahapan KDD.....	19
Gambar 4. 1	Hasil web scrapping Tiktok Shop.....	27
Gambar 4. 2	Hasil web srapping Shopee.....	28
Gambar 4. 3	Informasi Data Shopee	30
Gambar 4. 4	Informasi Data Tiktok Shop	30
Gambar 4. 5	Hasil proses case folding Shopee	31
Gambar 4. 6	Hasil proses case folding Tiktok Shop	31
Gambar 4. 7	Hasil proses tokenisasi Shopee.....	32
Gambar 4. 8	Hasil proses tokenisasi Tiktok Shop.....	33
Gambar 4. 9	Hasil proses stopword removal shopee.....	34
Gambar 4. 10	Hasil proses stopword removal tiktok shop.....	34
Gambar 4. 11	Hasil proses stemming Shopee	36
Gambar 4. 12	Hasil proses stemming Tiktok Shop	36
Gambar 4. 13	Visualisasi confusion matrix Shopee.....	37
Gambar 4. 14	Visualisasi confusion matrix Tiktok Shop.....	39
Gambar 4. 15	Classification report Shopee	40
Gambar 4. 16	Classification report Tiktok Shop.....	40
Gambar 4. 17	Sentimen Tiktok Shop	43
Gambar 4. 18	Sentimen Shopee	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi dan internet telah menyebabkan perubahan besar dalam cara masyarakat berbelanja. E-Commerce menjadi semakin dominan dengan berbagai platform yang memungkinkan pembelian produk secara online (Tania Puspa Rahayu Sanjaya et al., 2023). Di Indonesia Shopee telah menjadi salah satu platform E-Commerce terkemuka, sementara Tiktok Shop, fitur yang baru diluncurkan oleh aplikasi media sosial Tiktok, semakin menarik perhatian pengguna (Supriyanto et al., 2023). Kedua platform ini menawarkan pengalaman berbelanja yang unik tetapi pengguna mungkin memiliki sentimen yang berbeda terhadap masing-masing platform.

Shopee berfokus pada transaksi jual beli dengan berbagai fitur seperti diskon besar, pengiriman cepat, dan penawaran produk yang luas (Rahel Lina Simanjuntak et al., 2023). Tiktok shop disisi lain memanfaatkan platform hiburan Tiktok dan mengintegrasikan transaksi jual beli melalui fitur live streaming yang memungkinkan penjual mempromosikan produk secara real-time (Khab Sulaiman Dalam et al., 2023). Perbedaan ini menjadikan kedua platform memiliki daya tarik yang berbeda bagi konsumen sehingga analisis sentimen pengguna dapat memberikan gambaran tentang bagaimana persepsi dan pengalaman mereka di kedua platform tersebut.

Analisis sentimen telah menjadi metode yang sangat efektif untuk memahami opini pengguna berdasarkan ulasan dan komentar yang mereka tinggalkan di platform digital. Analisis sentimen merupakan teknik yang memberikan data dari kata-kata dan simbol yang tidak relevan, serta mengonversi data kualitatif menjadi kuantitatif (Undamayanti et al., 2022). Salah satu metode yang sering digunakan dalam analisis sentimen adalah Naïve Bayes, merupakan salah satu yang paling sering digunakan dalam klasifikasi teks karena kesederhanaannya dan kemampuannya yang efektif dalam memproses data teks (Wibisono Informatika, 2023). Namun belum banyak penelitian yang secara

langsung membandingkan sentimen pengguna antara dua platform E-Commerce seperti Shopee dan Tiktok Shop, terutama menggunakan metode Naïve Bayes (Amelia & Yustiana, 2024). Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana masing-masing dapat memperbaiki pengalaman pengguna berdasarkan hasil analisis sentimen tersebut.

Persaingan antara kedua platform ini membuat pentingnya mengetahui bagaimana persepsi dan sentimen pengguna terhadap layanan yang mereka tawarkan. Ulasan dan komentar pengguna di kedua platform dapat memberikan wawasan penting mengenai kepuasan, keluhan, atau apresiasi terhadap layanan yang diberikan. Dalam hal ini analisis sentimen menjadi metode yang relevan untuk memahami bagaimana pengguna merespon platform-platform ini (Hossain et al., 2022). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan ilmu analisis sentimen tetapi juga memberikan nilai praktis bagi industri e-commerce. Melalui pendekatan yang sistematis menggunakan algoritma Naïve Bayes, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap persepsi pengguna terhadap Shopee dan Tiktok Shop serta membantu kedua platform dalam menghadirkan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang persepsi pengguna terhadap Shopee dan Tiktok Shop. Data yang diperoleh dapat dimanfaatkan oleh pengelola platform untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan mereka, sehingga dapat memperbaiki pengalaman pengguna di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan gambaran tentang bagaimana masing-masing platform dapat bersaing secara lebih efektif dalam industri e-commerce.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan yang menjadi fokus utama dalam penulisan skripsi ini ialah:

1. Bagaimana perbandingan sentimen pengguna Shopee dan Tiktok Shop berdasarkan ulasan di Google Playstore?

2. Bagaimana metode Naïve Bayes dapat diterapkan untuk menganalisis sentimen pengguna terhadap kedua platform tersebut?

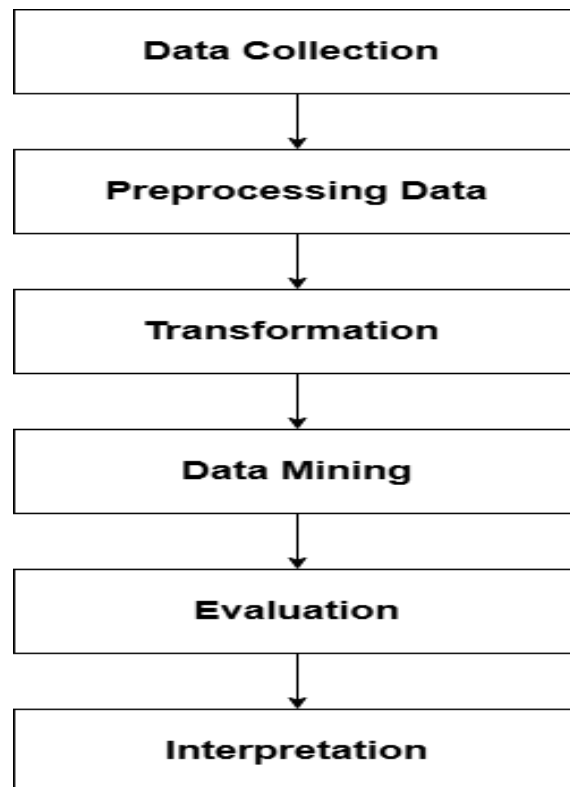
1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini ialah:

1. Menganalisis dan membandingkan sentimen pengguna Shopee dan Tiktok Shop secara sistematis.
2. Memberikan wawasan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, fitur aplikasi, dan strategi pemasaran.
3. Menambah literatur akademis di bidang analisis sentimen.

1.4. Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian ini berfokus pada analisis sentimen pengguna terhadap dua platform e-commerce, yaitu Shopee dan Tiktok Shop. Kerangka kerja penelitian ini dirancang untuk memberikan pendekatan sistematis dalam mengumpulkan, memproses, dan menganalisis data ulasan pengguna. Berikut adalah diagram alur penelitian yang di adaptasi dari jurnal.



Gambar 1. 1 Diagram Alur Penelitian

Adapun tahapan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Collection (Pengumpulan Data)

Data ulasan pengguna Shopee dan Tiktok Shop dikumpulkan dari platform Google Play Store. Proses ini menggunakan web scraping dengan tools BeautifulSoup untuk mengekstraksi ulasan, rating, dan tanggal. Hasilnya adalah dataset yang berisi ulasan lengkap dari pengguna kedua platform e-commerce tersebut.

2. Preprocssing Data

Pada tahap ini data ulasan yang telah dikumpulkan perlu dibersihkan dan diproses lebih lanjut. Langkah ini melibatkan tokenisasi, normalisasi, penghapusan stop words, serta stemming atau lemmatization. Hasilnya adalah dataset ulasan yang sudah bersih dan siap diolah oleh algoritma machine learning dalam format yang terstruktur.

3. Transformation (Transformasi)

Tahap ini mengubah data teks menjadi representasi numerik menggunakan teknik seperti TF-IDF agar data siap digunakan oleh model Naïve Bayes.

4. Data Mining (Pemodelan)

Pada data mining menerapkan algoritma Naïve Bayes untuk mengklasifikasikan sentimen sebagai positif dan negatif pada ulasan pengguna.

5. Evaluation (Evaluasi)

Mengevaluasi kinerja model dengan metrik seperti akurasi, precision, recall, dan F1-score untuk menentukan seberapa baik model dalam prediksi sentimen.

6. Interpretation (Interpretasi)

Hasil klasifikasi sentimen dari Shopee dan Tiktok Shop dibandingkan untuk memahami perbedaan persepsi pengguna terhadap kedua platform. Hasilnya ialah wawasan yang mendalam mengenai bagaimana perbedaan layanan dan fitur pada Shopee dan Tiktok Shop memengaruhi sentimen pengguna.