

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI INFORMASI  
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG**

Program Studi : Teknik Informatika  
Tugas Akhir Sarjana Komputer  
Semester Genap Tahun 2019/2020

**Analisis Sentimen Kepuasan Nasabah Bank Bca Multifinance Menggunakan  
Algoritma Naive Bayes Berbasis Android**

ADE GUNAWAN  
15.01.53.0158

**Abstrak**

Kepuasan nasabah adalah suatu kondisi dimana harapan, permintaan dan keperluan nasabah terpenuhi. Tujuan penelitian ini adalah untuk memprediksi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BCA Multifinance Cabang Semarang yang ditinjau dari aspek Tangible (Bukti Nyata), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan). Sampel penelitian ini adalah nasabah Bank BCA Multifinance Cabang Semarang.

Menggunakan algoritma Naive Bayes, penulis mencoba memprediksi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank. Analisis sentimen dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan sebagai manajemen reputasi dan sarana evaluasi bagi perusahaan.

Pada penelitian ini dibuat sistem dengan tujuan untuk menghasilkan informasi sentimen nasabah yang mengarah ke sentimen positif dan negatif mengenai pelayanan di Bank BCA Multifinance dengan menggunakan metode Naive Bayes.

Hasil penelitian ini adalah sebuah sistem yang dapat membantu perusahaan dalam mengevaluasi kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank BCA Multifinance. Sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BCA Multifinance cabang Semarang.

Kata kunci: data mining, nasabah, naive bayes

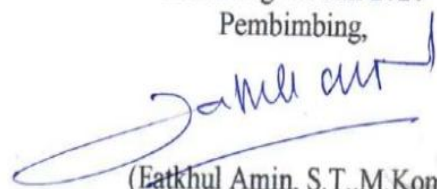
*Customer satisfaction is a condition where the expectations, requests and needs of customers are met. The purpose of this study is to predict customer satisfaction with the service quality of Bank BCA Multifinance Semarang Branch in terms of Tangible aspects, Reliability, Responsiveness. The sample of this study is a customer of Bank BCA Multifinance Semarang Branch in terms of Tangible aspects, Reliability, Responsiveness. The sample of this study is a customer of Bank BCA Multifinance Semarang Branch. Using the Naïve Bayes algorithm, the authors try to predict customer satisfaction with the quality of bank services. Sentiment analysis is needed to obtain*

*information that can be used as a reputation management and evaluation tool for the company. In this study, a system was created with the aim of generating customer sentiment information that leads to positive and negative sentiments regarding services at the BCA Multifinance Bank using the Naive Bayes method. The results of this study are a system that can help companies evaluate customer satisfaction with Bank BCA Multifinance services. So that it can be taken into consideration in improving the quality of service at the Semarang branch of BCA Multifinance Bank.*

*Keyword : data mining, customer, naive bayes*

Semarang: 08 Juli 2020

Pembimbing,



(Eathkul Amin, S.T.,M.Kom)

NIDN: 0624097401