

ABSTRAK

Pajar Firmansah, Penerapan *Long Short-Term Memory* (LSTM) untuk Analisis Sentimen pada Ulasan Pengguna *Spotify* di *Google Play Store*, di bawah bimbingan Ibu Rini Nuraini Sukmana, S.T., M.T.

Pertumbuhan aplikasi layanan streaming musik seperti *Spotify* memunculkan beragam ulasan dari pengguna yang tersedia di platform *Google Play Store*. Ulasan-ulasan tersebut mengandung opini yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode *Long Short-Term Memory* (LSTM) dalam analisis sentimen guna mengklasifikasikan ulasan pengguna *Spotify* ke dalam kategori sentimen positif, negatif, dan netral

Metode yang digunakan melibatkan beberapa tahap utama, seperti pengumpulan data ulasan dari Kaggle, *preprocessing* teks (*case folding*, normalisasi, tokenisasi, *stopword removal*, dan *lemmatization*), pelabelan data, serta pelatihan dan evaluasi model LSTM. Dataset yang digunakan sebanyak 85.501 ulasan pengguna dengan pembagian data training dan testing sebesar 80:20.

Hasil dari pelatihan dan evaluasi model menunjukkan bahwa metode LSTM mampu mengklasifikasikan sentimen dengan tingkat akurasi mencapai 90%. Analisis sentimen ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengembang aplikasi dalam memahami persepsi dan kebutuhan pengguna secara lebih mendalam serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis untuk peningkatan kualitas layanan.

Kata Kunci: Long Short-Term Memory (LSTM), Analisis Sentimen, Spotify, Ulasan Pengguna, Google Play Store, Pemrosesan Bahasa Alami