

OPTIMASI KEPUASAN PELANGGAN GOJEK

MEMANFAATKAN ANALISIS SENTIMEN,
KLASIFIKASI **SVM**, DAN REKOMENDASI **TQM**



Gojek merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani angkutan melalui jasa ojek, yang mana aplikasinya bisa di unduh melalui playstore dan appstore. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dengan membuat sentimen berdasarkan opini pada ulasan aplikasi. melalui pendapat pengguna layanan dapat di ketahui kualitas layanan yang akan mempengaruhi keterlibatan pengguna dan loyalitas pengguna layanan

Dari studi kasus ini kita akan memperoleh :

1. Tingkat sentiment public
2. Menggunakan model klasifikasi **SVM** untuk Klasifikasi dan regresi
3. Rekomendasi bisnis dengan metode **TQM**

LATAR BELAKANG

Industri layanan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan, yang akan mempengaruhi loyalitas, yang nantinya akan mempengaruhi citra merek dan pertumbuhan bisnis.

Tujuan dan sasaran:

1. Mengetahui bagaimana sentimen masyarakat terhadap kepuasan aplikasi.
2. Informasi sentimen dapat digunakan sebagai masukan dalam analisis
3. metode **TQM** untuk mendapatkan rekomendasi bisnis yang tepat untuk meningkatkan kualitas aplikasi.

DATASET

Tentang data set :

1. userName: Nama pengguna atau pemberi ulasan pada Gojek. Identifikasi unik atau pseudonim yang menunjukkan siapa yang memberikan ulasan.
2. content: Isi ulasan yang diberikan oleh pengguna. Kolom ini berisi teks dari ulasan yang mencakup pengalaman atau pendapat pengguna terkait aplikasi Gojek.
3. score: Skor yang diberikan oleh pengguna terhadap aplikasi Gojek. Nilai skor ini umumnya berkisar antara 1 hingga 5, di mana 1 mungkin menunjukkan ketidakpuasan dan 5 menunjukkan kepuasan tinggi.
4. at: Tanggal ulasan diberikan oleh pengguna. Ini mencatat kapan ulasan tersebut diunggah atau diberikan.
5. appVersion: Versi aplikasi Gojek yang digunakan oleh pengguna saat memberikan ulasan. Informasi ini membantu dalam memahami konteks pembaruan aplikasi yang mungkin mempengaruhi pengalaman pengguna.

Dataset ini saya dapatkan dari Kaggle dengan link : <https://www.kaggle.com/datasets/ucupsedaya/gojek-app-reviews-bahasa-indonesia>

PERSIAPAN DATA

Dari dataset yang saya dapatkan dari Kaggle saya telah melakukan persiapan data :

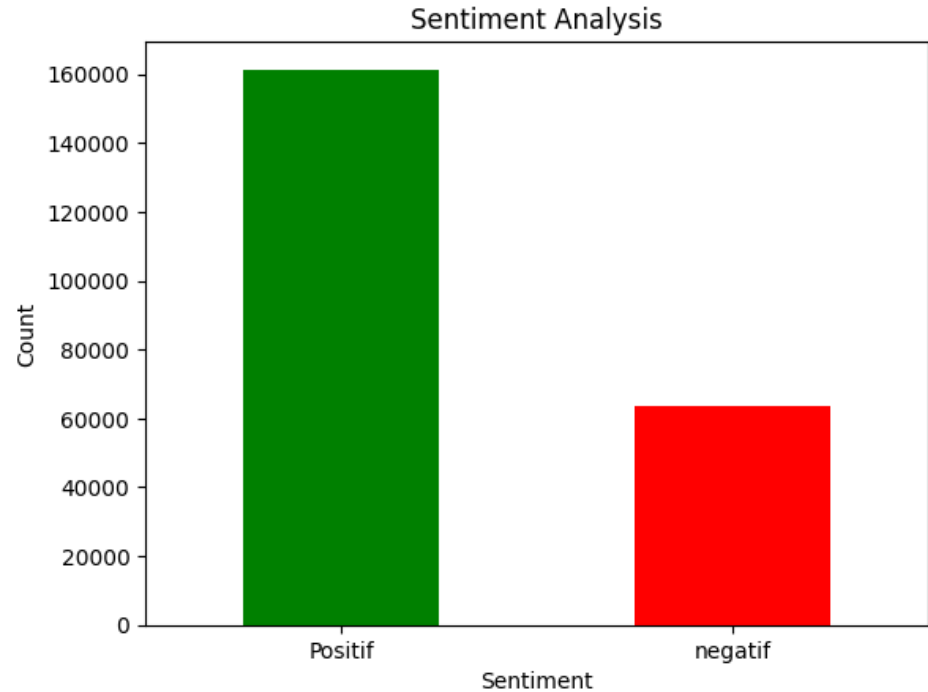
1. Tokenisasi
2. Stopwords
3. word lematizer
4. Data splitting
5. Extraksi TD_IDF
6. Edcoded
7. lowercase

Labeling pada score :

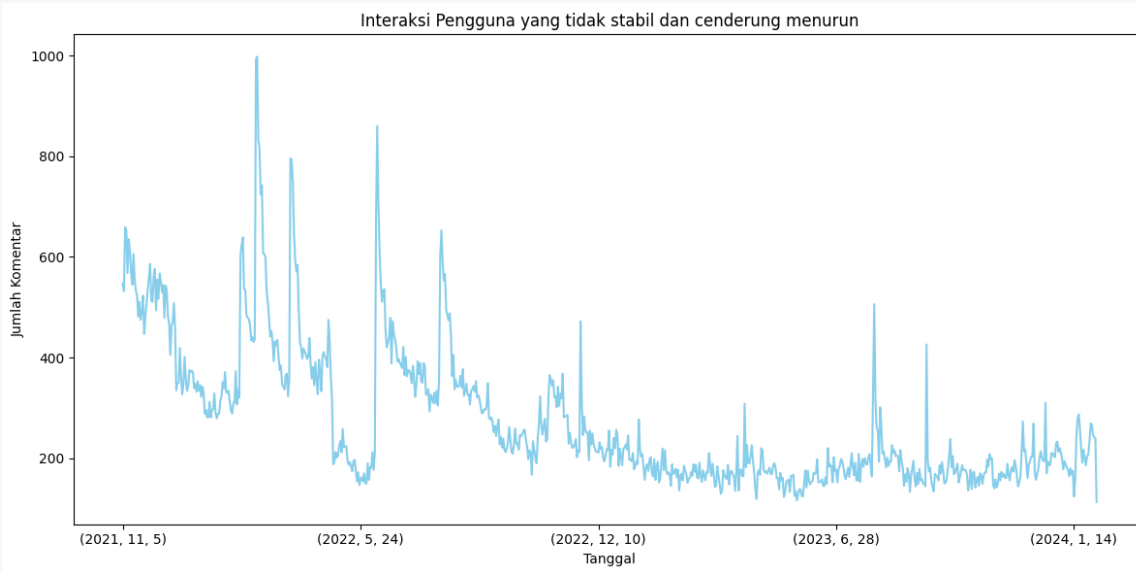
1. Untuk score 1-2 di labelkan sebagai sentiment negatif
2. Untuk score 3-5 di labelkan sebagai sentiment positif

MENGEKSPLOR DATA

Apakah hasil ini sudah
cukup baik?



INTERAKSI PENGGUNA



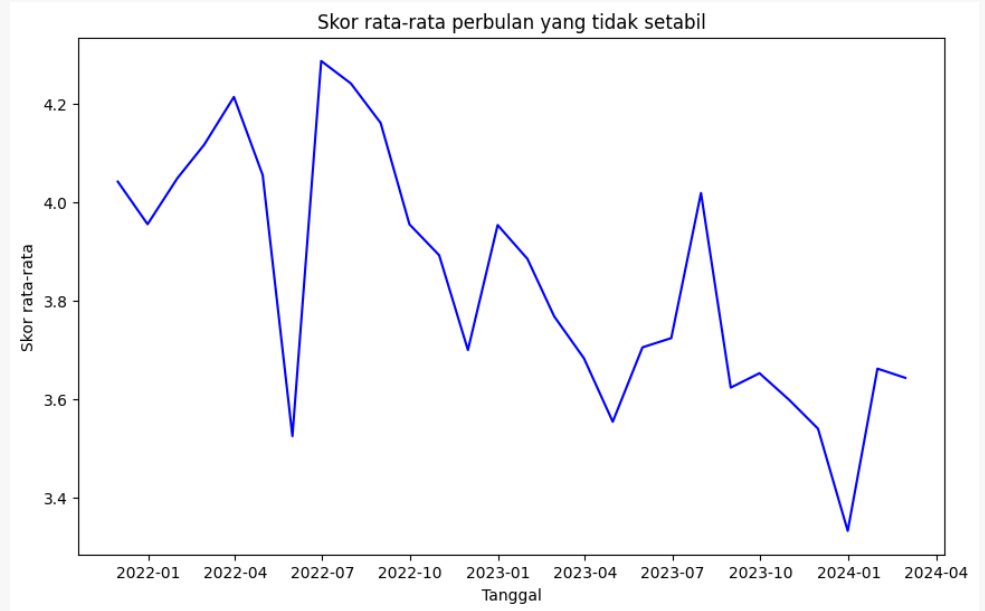
Mari kita lihat dari interaksi pengguna.

Dari tren tersebut menunjukkan bahwa interaksi pengguna mengalami penurunan trend, ini akan berpengaruh terhadap **kepercayaan, reputasi, Kepuasan pelanggan, dan nilai perusahaan**

KUALITAS LAYANAN YANG TIDAK KONSISTEN

Ketidakpastian kualitas layanan, Pengalaman pengguna yang tidak konsisten, penurunan tingkat penggunaan, pengaruh terhadap reputasi, kehilangan kepercayaan mitra bisnis.

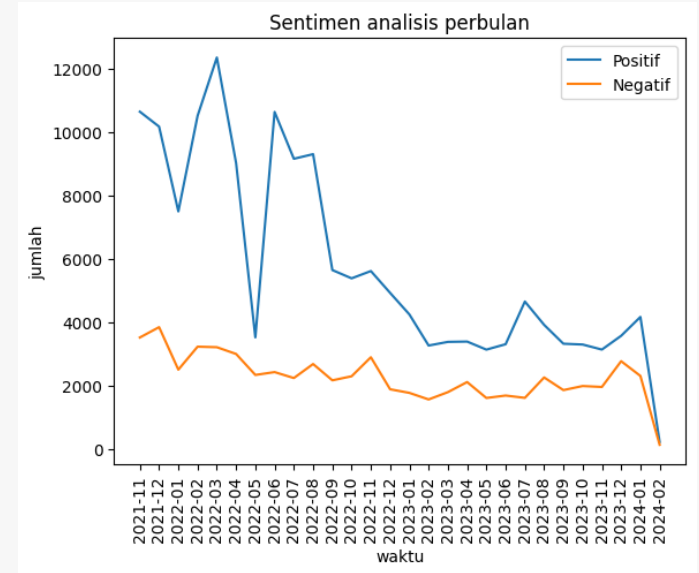
Tentu hal hal ini akan berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis kedepannya



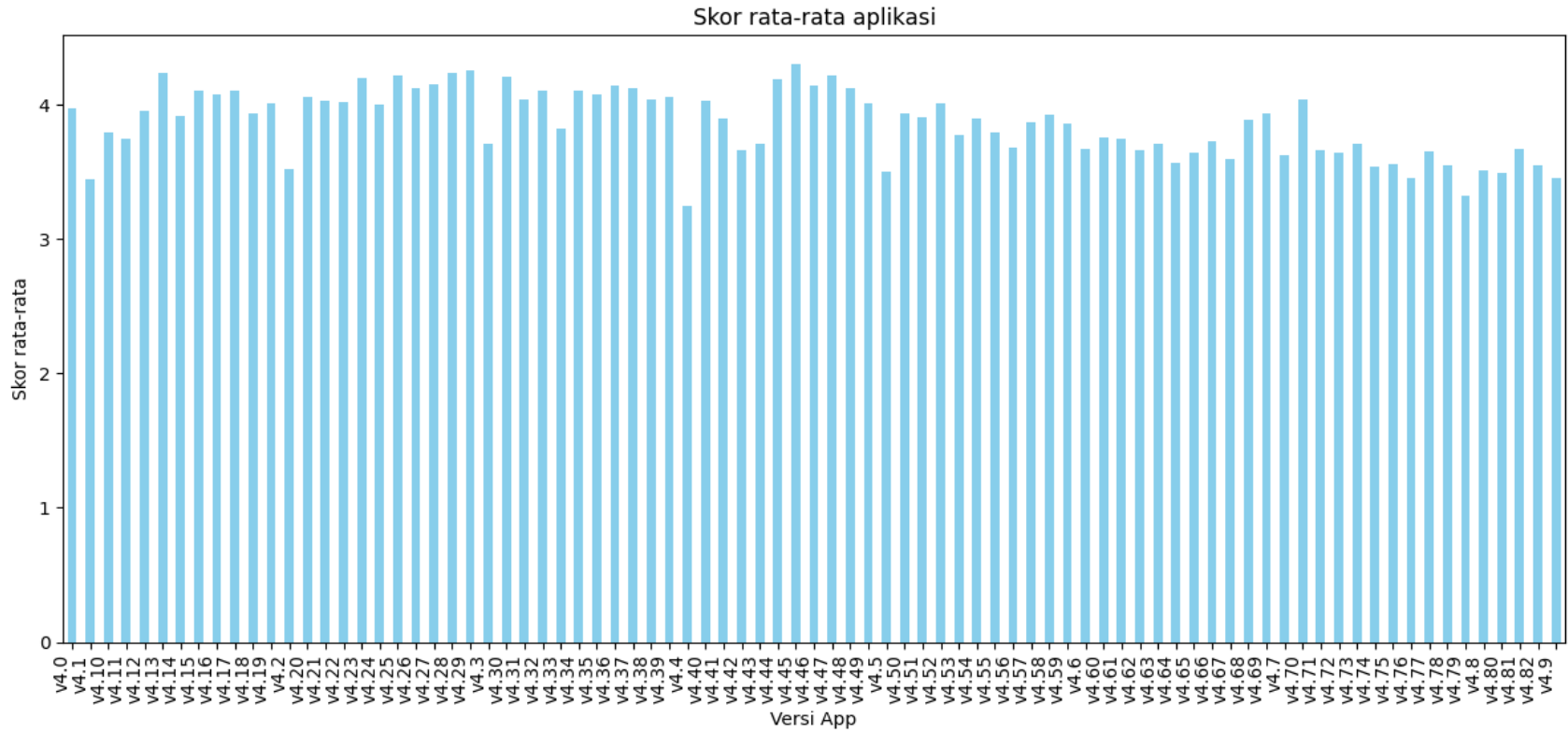
APAKAH GOJEK SUDAH TIDAK KOMPETITIF ?

Penurunan sentimen positif dan peningkatan sentimen negatif bisa disebabkan oleh:

1. Tren kompetitif
2. Kualitas layanan
3. Perubahan kebijakan
4. Krisis reputasi



KUALITAS APLIKASI YANG STAGNAN





PENERAAPAN METODE SVM

“**SVM** memberikan fondasi kokoh bagi pemodelan yang presisi, membuka pintu bagi prediksi yang handal dan keputusan yang lebih cerdas. **SVM** digunakan untuk memprediksi apakah suatu ulasan pelanggan bersifat **positif**, atau **negative** berdasarkan teks ulasannya.”

HASIL METODE SVM

	precision	recall	f1-score	support
Positif	0.93	0.93	0.93	32230
negatif	0.83	0.83	0.83	12771
accuracy			0.90	45001
macro avg	0.88	0.88	0.88	45001
weighted avg	0.90	0.90	0.90	45001

Accuracy:

0.9032243727917157

Hasil dari model **SVM** memiliki tingkat akurasi yang tinggi pada **90,.3%** , yang artinya model **SVM** memiliki kemampuan model yang kuat

TESTING

Test	kalimat	Hasil
1	promo gojek mantap	Positif
2	promo gojek mantap, tapi aplikasi sering bermasalah	Negatif

Tabel di atas adalah hasil test menggunakan SVM

REKOMENDASI BISNIS

Total Quality Management
(TQM)

Total Quality Management (TQM)

adalah pendekatan manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara menyeluruh dalam semua aspek operasional organisasi.

TQM menjadi fondasi strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kinerja layanan.

BEBERAPA TEMUAN YANG PERLU DI PERBAIKI

- Interaksi dengan pengguna yang menurun
- Kualitas layanan konsumen yang tidak stabil
- Menurunnya reputasi perusahaan
- Update dari aplikasi yang tidak berdampak positif
- Tren kompetitif



MENERAPKAN SIKLUS PDCA

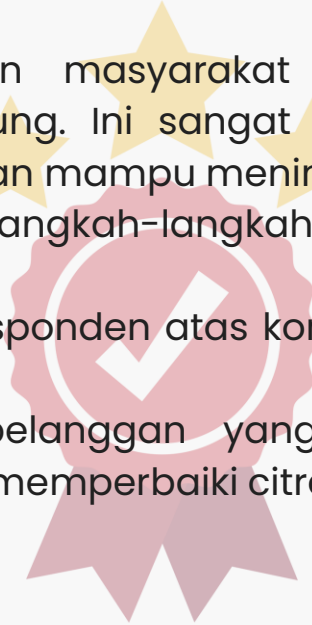


MELAKUKAN PELATIHAN STAF UNTUK MENINGKATKAN KETERAMPILAN LAYANAN PELANGGAN

- Memberikan edukasi terhadap **DRIVER** ojol tentang tata cara pengambilan atau pemrosesan order sesuai dengan ketentuan terbaru termasuk pelatihan komunikasi, manajemen waktu, dan memberikan resolusi masalah melalui bantuan tim internal melalui aplikasi
- Menyediakan pelatihan terhadap customer service yang terfokus dan relevan sesuai dengan sop dan situasi real di lapangan, dan juga tata cara menanggapi komplain customer dengan cara yang lebih baik dengan respon yang lebih cepat

MEMBANGUN PROGRAM PEMULIHAN REPUTASI

1. Melibatkan pelanggan dan masyarakat dalam proses perbaikan dengan mengadakan survey langsung. Ini sangat memungkinkan untuk membangun hubungan yang lebih kuat dan mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan
2. Sampaikan hasil survei dan langkah-langkah perbaikan yang akan diambil kepada pelanggan dan masyarakat.
3. Berikan apresiasi kepada responden atas kontribusi dan partisipasi mereka dalam proses perbaikan.
4. Berikan insentif kepada pelanggan yang terkena dampak masalah untuk meningkatkan loyalitas dan memperbaiki citra perusahaan.



MENGEVALUASI DAMPAK PEMBARUAN APLIKASI

- Menggunakan Feedback Pelanggan:
 1. Aktif meminta dan mengumpulkan feedback dari pengguna terkait pembaruan aplikasi, baik itu melalui survei, ulasan online, atau interaksi langsung.
 2. Analisis feedback tersebut untuk mengidentifikasi area-area di mana pembaruan tidak memenuhi harapan pengguna atau memiliki dampak negatif.
- Memastikan Pengujian yang Komprehensif Sebelum Peluncuran:
 1. Terapkan proses pengujian yang menyeluruh untuk setiap pembaruan aplikasi sebelum diluncurkan ke pelanggan.
 2. Pastikan pembaruan telah diuji untuk kinerja, keamanan, dan kelayakan fungsional sebelum dirilis ke pasar.

Thanks!

