

GOJEK APP USER SATISFACTION OVERVIEW

Based On User Reviews & NLP Sentiment Analysis

EXECUTIVE OVERVIEW

215K

Total Reviews

3.89

Avg Rating

0.19

Avg Sentiment Score

7.58%

Negative Review

11/5/2021

2/2/2024

filter: rating

All

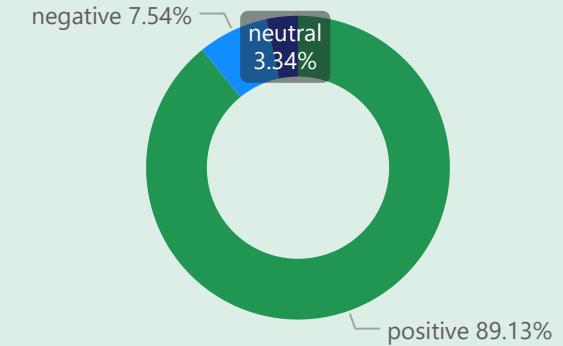
Rating Trend



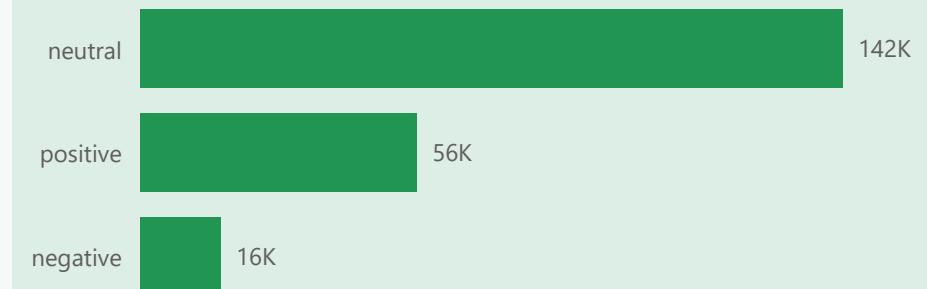
Sentiment Score Trend



Rating Satisfaction Distribution



Sentiment Distribution



GOJEK APP USER SATISFACTION OVERVIEW

Based On User Reviews & NLP Sentiment Analysis

SENTIMENT &
RATING DEEP DIVE

Top 20 App Version by % Negative Reviews

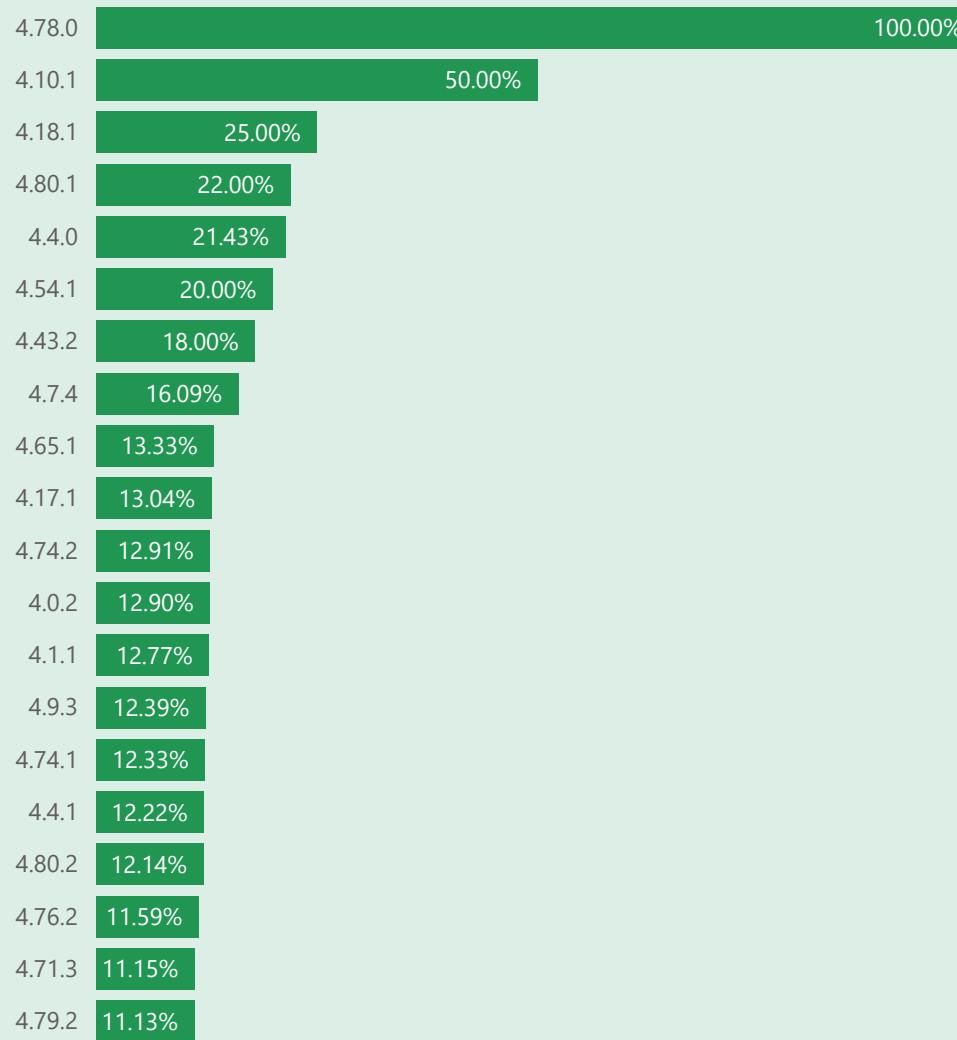


Table of Satisfaction and Sentiment Label

Satisfaction Label	negative	neutral	positive
negative	12686	38006	3326
neutral	1304	6737	1242
positive	2290	97716	51503

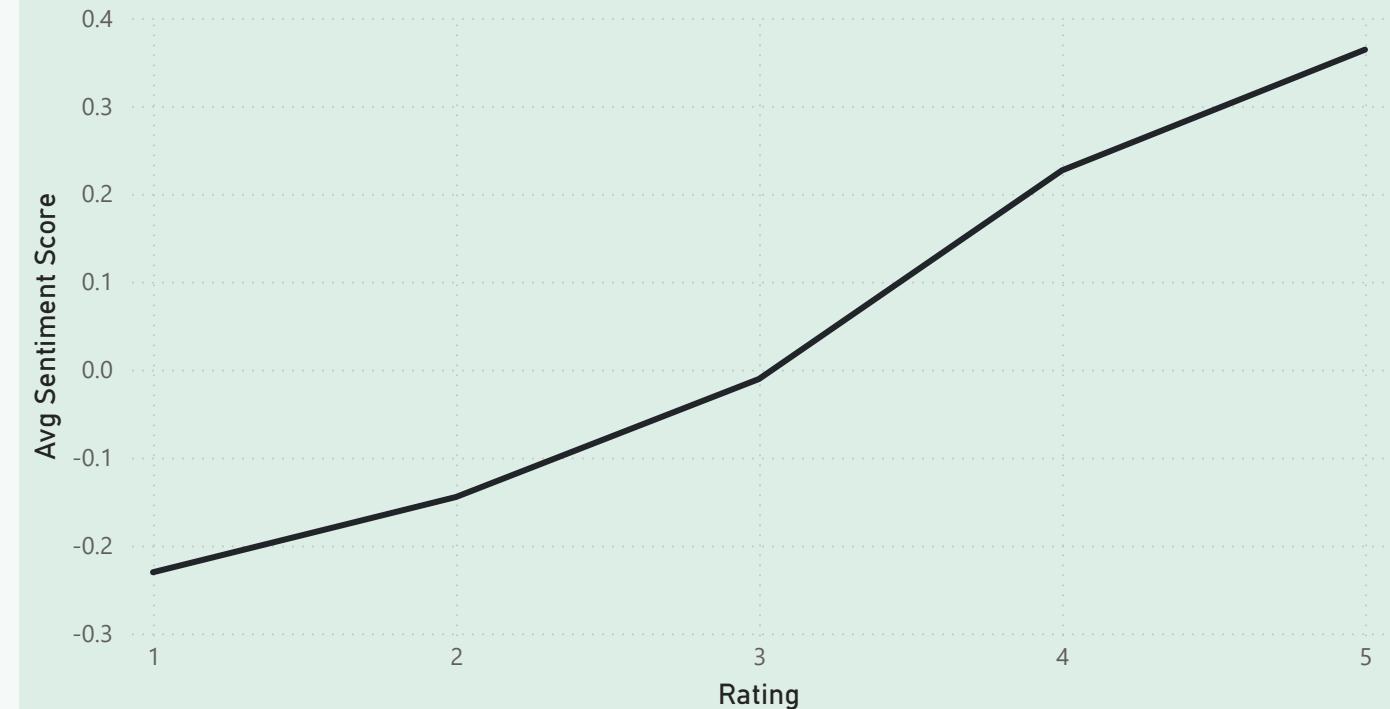
filter: review date

11/5/2021 2/2/2024

filter: rating

All

Avg Sentiment Score by Rating



GOJEK APP USER SATISFACTION OVERVIEW

Based On User Reviews & NLP Sentiment Analysis

NEGATIVE FEEDBACK
ANALYSIS

filter: review date

11/5/2021 2/2/2024



filter: rating

All

filter: app version

All

Review Date	Rating	Sentiment Score	Review Text
Monday, September 05, 2022	1	-7	Woy driver yg minta di cancel kapan di cancel akun gua yg mau di blok gua lagi ada urusan pentingtapi orderan saya di cancel selalu udh 7 kali saya karena hari lagi hujan posisi driver dekat dengan posisi titik jemput Yang benar benar saja driver yg minta cancel kalo gk saya cancel saya lagi buru k akan di blok yg salah ituuh siapa
Tuesday, November 22, 2022	1	-7	di cancel 4 orang mulu Kamis 17 nov 2022 di cancel 2 orang tanpa alasan saya takut alasan mereka cancel karena kostumer yang minta cancel padal driver Selasa 22 nov 2022 Di cancel 2 pengemudi tanpa alasan apakah mereka masih menggunakan tuyul Mungkin iya
Wednesday, April 12, 2023	2	-7	Ini lg knp y sdh 2x loh mesen utk GOSEND selalu error Yg prtm driver tdk jln sdh menunggu lama tdk bs D cancel smpi akhirnya tlp CS menghabisk cancel pula Klik cancel muncul tulisan driver minta cancel Driver aja blm dpt tp udh ada tulisan driver mnt cancel Udh gt ga bs d cancel pula
Wednesday, March 16, 2022	1	-6	Parah banget sih masa belum semenit pesen ga bisa di cancel kan saya mau ubah alamat Sudah chat sama CS ga ada solusi Heran gmn kalau ada an tombol cancel tetap harus ada dong namanya juga human error akan selalu ada Kalau resto driver bisa cancel masa customer ga boleh Makin parah banyak kalau gini terus lama2 ditinggalin konsumen loh baru deh sadar nerima kritikan
Sunday, March 27, 2022	1	-6	Pelayanan jelek katanya jika ada pembajakan akun ada jaminan saldo kembali nyatanya hoaxx Kecewa sama gojekgopay kecewa banget pembajakan padahal sudah mengikuti laporan yang tertera kecewa berat klo bisa ga kasih bintang ga bakalan saya kasih kami rakyat kecil uang seribu pun berha KEMBALI ITU HOAX kecewa parah sama GOJEK
Wednesday, August 31, 2022	1	-6	Parah ribet banget untuk cara cancel nya driver pada cancel orderan dengan cara di abaikan supaya tercancel otomatis Gara2 itu pihak resto jadi ma pihak resto jadi sungkan untuk membuat orderan nya karna driver nya php Balikin ajha lah cara cancel nya seperti dulu Kalo kaya gini jadi nya ribet l lama2 sama gojek
Saturday, September 09, 2023	1	-6	males kecewa banget pakai gojek pesen gofood yg bayarnya mahal yg waktunya cepet ternyata lama driver anter pesenan lain dlu notifikasinya pay payah
Saturday, October 07, 2023	1	-6	Tertekan pesan 2x pesan pizza pesanan pertama sudah klik pesan tidak ada respon dikira tidak terpesan lalu pesan kedua kalinya tiba tiba ada 2 pes sangat aneh padahal pesanan kedua saya mau cancel tidak ada 5 menit tidak bisa cancel dari driver dan perusahaan makanan gak bisa di cancel alas gunanya fitur cancel apa ya mohon diperbaiki ini sudah banyak orang yang kejadian