

ABSTRAK

Dalam era digital saat ini, aplikasi mobile menjadi salah satu media yang efektif untuk menyampaikan informasi dan layanan. Salah satunya adalah aplikasi SIAP UNDIP yang digunakan oleh Universitas Diponegoro. Namun, berdasarkan ulasan di *Google Play Store*, aplikasi ini mendapatkan rating yang kurang memuaskan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penyebab rendahnya rating tersebut. Data yang digunakan adalah ulasan pengguna aplikasi SIAP UNDIP di *Google Play Store* dari tahun 2019 sampai tahun 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *text mining* dengan pembobotan TF-IDF. Data diolah menggunakan Jupyter Notebook dengan Bahasa pemrograman Python. Terdapat 3 masalah utama yang dikeluhkan pengguna yaitu permasalahan login, absen, dan aplikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi SIAP UNDIP untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas aplikasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan metode *text mining* dan aplikasi dalam analisis ulasan pengguna aplikasi *mobile*.

Kata Kunci: *Text Mining*, TF-IDF, Rating Aplikasi, Jupyter Notebook