

ABSTRAK

Aplikasi milik PT KAI yaitu KAI Access diluncurkan untuk memberikan kemudahan *booking ticket* dan akses informasi seputar transportasi kereta api. Namun KAI Access memiliki ulasan negatif yang cukup banyak dengan rating yang hanya sebesar 2.8 saja pada *google play store*. Menimbang hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *user experience* dengan model *Honeycomb* pada KAI Access. Dengan jumlah ulasan yang banyak, peneliti memanfaatkan bidang ilmu *Big Data Analysis* dengan metode *sentiment analysis* untuk mengetahui sifat polaritas *review* dan mengklasifikasikan ulasan tersebut pada *Ux Honeycomb Model*. Hasil analisis akan memberikan informasi seputar keluhan atau ketidaknyamanan dari permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Kesimpulan dari penelitian akan menunjukkan faktor mana yang harus dikembangkan atau diperbaiki.

Kata Kunci: *Big Data Analysis, User Experience, Sentiment Analysis, Classification, review.*