

## ABSTRAK

Penelitian mengenai topik kualitas layanan dompet digital menggunakan analisis *big data* memiliki peran yang cukup penting untuk menganalisis kualitas sebuah layanan digital. Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas layanan DANA sebagai salah satu aplikasi dompet digital terbesar di Indonesia dan aplikasi gratis teratas pertama dalam kategori *finance* di Google Play Store. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeteksi kebutuhan peningkatan kualitas paling penting aplikasi dompet digital di masa depan berdasarkan ulasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode *text mining* dengan bantuan bahasa pemrograman *Python*. Penelitian ini menerapkan Naïve Bayes untuk klasifikasi multikelas dan analisis sentimen dengan terlebih dahulu memproses data tidak terstruktur dan secara manual diberi label satu per satu ke dalam tujuh dimensi *electronic service quality* (ES-QUAL) yaitu *efficiency, responsiveness, compliance, system availability, contact, privacy, dan compensation*. Penelitian ini juga melakukan *sentiment analysis* untuk setiap ulasan pengguna terhadap kualitas layanan elektronik tujuh dimensi (ES-QUAL).

Kata kunci : *multiclass classification, sentiment analysis, kualitas layanan, e-wallet, google play review*