

## ABSTRAK

Saat ini, perkembangan teknologi begitu cepat sehingga mengakibatkan berbagai informasi dapat tersebar sangat cepat. Seperti perolehan informasi dalam bidang pendidikan yang ada di Indonesia. Proses transformasi metode pembelajaran konvensional menjadi digital secara sistem mulai berkembang cepat. Muncul berbagai media-media pembelajaran sebagai wadah atau tempat menuntut ilmu bagi masyarakat saat ini. Di Indonesia ada beberapa aplikasi berbayar maupun tidak berbayar seperti aplikasi Ruangguru. Sebuah aplikasi memiliki kelebihan dan kekurangan, tempat untuk menyampaikan kepuasan dan keluhan salah satunya adalah lewat mengisi ulasan terkait dengan aplikasi. Google Playstore memberikan akses pada pengguna untuk mengirimkan opini dengan bebas sehingga dapat memberikan keluhan dan masukan bagi aplikasi yang dipakai. Beberapa kekurangan/kelemahan dari ruangguru adalah video pembelajaran yang hanya mengikuti KD dari kurikulum dan tidak ada tambahan detail lain, penyampaian video yang terlalu childish, terlalu banyak pop-up dan banner promosi yang mengganggu dan juga tidak ada diskon yang ditawarkan.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan pengambilan data menggunakan google colab dan rapidminer, terdapat 10.000 ulasan yang diperoleh pada penelitian ini. Data tersebut dilakukan pembersihan sehingga diperoleh 8.036 data bersih. Hasil yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan metode naïve bayes mendapatkan hasil 33% sentiment positif dan 67% sentiment negative. Hasil tersebut menggambarkan bahwa secara keseluruhan hasil ulasan aplikasi ruangguru adalah negative. *Topic modelling* digunakan untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara data dari dokumen teks. Metode yang populer digunakan untuk pemodelan topik adalah *Latent-Dirichlet Allocation* (LDA) menggunakan google colab.

**Kata Kunci:** Ruangguru, Kualitas layanan, *playstore*, analisis sentiment, *topic modelling*