

## ABSTRAK

Indonesia dalam perkembangannya memiliki tren pertumbuhan pengguna *smartphone* yang positif setiap tahunnya. Salah satu bisnis yang berkembang dengan pertumbuhan *smartphone* adalah *game online*. *Game online* dengan popularitas tertinggi dan banyak diunduh adalah *Mobile legend: Bang-Bang*, walaupun mengalami penurunan jumlah pengguna harian. Semakin banyak yang mengunduh *game*, maka semakin banyak ulasan terkait *game* yang diberikan oleh pengguna. Pengguna *game Mobile legend: Bang-Bang* dapat memanfaatkan fitur pada Google Play Store yaitu fitur komentar dan *star rating* untuk memberikan ulasan serta penilaian berdasarkan pengalaman selama menggunakan aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui opini pengguna terhadap layanan aplikasi *Mobile legend: Bang-Bang* berdasarkan data pada ulasan pengguna di Google Play Store. Selain itu, tujuan lain dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui topik yang muncul terkait dengan kualitas layanan pengguna berdasarkan *Mobile App Service Quality (MappSql)*

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan memanfaatkan data sekunder. Data sekunder yang dimaksud yaitu data *UGC* dari ulasan pengguna aplikasi *Mobile legend: Bang-Bang* pada Google Play Store. Data diambil dalam rentan waktu 1 Mei 2022 – 31 Mei 2022. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode *Naïve Bayes* dan juga software *RapidMiner* untuk mengetahui opini pengguna.

Berdasarkan data, hasil sentimen pengguna aplikasi di klasifikasi kedalam dimensi *Mobile App Service Quality (MappSql)* yang terbagi menjadi 6 kelas dari yang terbanyak yaitu *Design, Functionality, Assurance, Customization, Service Recovery, Fulfilment*. Data tersebut di dominasi oleh sentimen negatif sebesar 54,4% dari total 5.241 data.

Hasil dari penelitian memberikan gambaran bahwa dimensi *functionality* dengan pengaruh data sebesar 1.310 memiliki sentimen negatif sebesar 62.9%. Dimana dimensi tersebut berkaitan dengan fungsi pelayanan mewakili ketersediaan sistem seperti teknis suara, fungsi yang memadai, kenyamanan dalam melakukan transaksi, kompatibilitas dengan semua jenis *smartphone*, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Selain itu hasil penelitian dapat menjadi evaluasi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi serta melihat peluang dengan memanfaatkan *customer insight* yang ada dengan harapan kenaikan jumlah pemain dan pemasukan perusahaan.

Kata Kunci: ulasan pengguna, *user generated content*, *google play store*, *customer insight*, kualitas layanan