

## **ABSTRAK**

Bank XYZ merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Peranan sektor perbankan dalam memajukan perekonomian negara sangat berpengaruh besar dengan seiring perkembangan zaman. Hampir seluruh sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Dengan adanya persaingan sektor perbankan yang semakin ketat maka perlu setiap perusahaan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Untuk itu, Bank XYZ juga perlu mempertahankan kualitas pelayanannya untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk melihat bagaimana feedback dari nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman nasabah terhadap kualitas pelayanan *customer service* Bank XYZ berdasarkan ulasan online pada twitter menggunakan analisis sentimen dan *topic modeling*. Resultan dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi dan masukan bagi perusahaan ketika akan memformulasi strategi dalam bersaing.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan memanfaatkan data ulasan-ulasan pada media sosial twitter. Data diolah menggunakan metode topic modeling untuk mengetahui topic yang sering dibicarakan dan juga classification text untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan sentiment dimensi SERVQUAL.

**Kata Kunci : Twitter, Analisis Sentimen, Topic Modeling, Kualitas Pelayanan.**