

## ABSTRAK

Internet telah berkembang sangat pesat dalam mempengaruhi media dan komunikasi. Dengan kebutuhan dan permintaan yang terus meningkat setiap tahunnya, menjadikan jasa internet sebagai bisnis yang berpotensi dan menghasilkan margin yang menguntungkan bagi perusahaan. Telkomsel merupakan salah satu bisnis yang bergerak di bidang jasa internet. Kualitas layanan yang baik perlu dibangun oleh Telkomsel untuk keberlanjutan bisnis ke depannya. Persepsi konsumen merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan Telkomsel dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk melakukan analisis kualitas layanan Telkomsel berdasarkan persepsi konsumen dalam bentuk ulasan pengguna serta mengetahui sentimen pengguna Telkomsel terhadap kualitas layanan Telkomsel berdasarkan ulasan mereka di Google Play Store. Data yang digunakan yaitu berupa ulasan pengguna Telkomsel pada Google Play Store pada periode 01 Juni 2023 – 31 Agustus 2023.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode *sentiment analysis* atau yang biasa disebut *opinion mining* dan *topic modelling*. Klasifikasi data dilakukan berdasarkan dimensi *servqual* dan *sentiment analysis*. Dimensi *servqual* termasuk *network quality*, *customer service and technical support*, *information quality*, *privacy and security*, dan *fulfillment*. Sementara berdasarkan *sentiment analysis* menggunakan *Naïve Bayes Classifier* sebagai model untuk mengkategorikan data ulasan tersebut bersifat negatif atau positif. Sedangkan untuk analisis topik pembicaraan menggunakan LDA untuk pengklasifikasiannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *accuracy* yang dihasilkan adalah sebesar 75.6%. Adapun hasil klasifikasi berdasarkan dimensi *service quality* menunjukkan bahwa dimensi *network quality* adalah dimensi yang paling dominan, sedangkan hasil klasifikasi berdasarkan *sentiment*, menyebutkan bahwa data ulasan yang diberikan pengguna lebih mengacu pada sentimen negative dibandingkan dengan sentiment positif. Sementara itu, topik yang sering dibicarakan mengenai kualitas layanan mengacu pada kata yang berkonotasi negatif.

Kata kunci: kualitas layanan, *sentiment analysis*, *topic modeling*, ulasan pengguna