

## ABSTRAK

Peningkatan penggunaan internet dan media sosial di Indonesia secara tidak langsung membuat tren pekerjaan baru yang banyak diminati oleh masyarakat, yaitu konten kreator. Pekerjaan konten kreator didukung oleh banyaknya perusahaan yang bersaing dalam mengeluarkan produk perangkat lunak (aplikasi) khusus untuk membantu pekerjaan konten kreator, seperti yang direkomendasikan adalah CapCut, Inshot, VN, dan KineMaster. Meskipun aplikasi KineMaster termasuk aplikasi yang direkomendasikan, perkembangan aplikasi KineMaster kurang baik jika dibandingkan antara tahun rilis, jumlah pengunduh, dan peringkat (*rating*) dengan pesaingnya. Ditambah, masih ada keluhan-keluhan hingga tahun 2023 di ulasan Google Play Store.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi KineMaster berbasis android berdasarkan analisis sentimen dan klasifikasi *Mobile Apps Service Quality* (MASQ). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hal yang paling dikeluhkan pengguna dari dimensi MASQ terburuk menggunakan WordCloud. Dengan begitu, perusahaan bisa mengetahui prioritas masalah atau yang paling dikeluhkan pengguna.

Data yang digunakan adalah data sekunder dari ulasan di Google Play Store sebanyak 5000 data dari 1 Februari 2023 – 30 November 2023 menggunakan Google Colab. Data yang sudah bersih berjumlah 2990 data dan diolah dengan analisis sentimen (*binary classification*) dan klasifikasi dimensi MASQ (*multi-class classification*) menggunakan RapidMiner Studi versi 10.2. Data sentimen negatif dari klasifikasi dimensi MASQ terburuk akan dilakukan WordCloud menggunakan Google Colab sehingga diketahui prioritas masalah atau keluhan utama pengguna aplikasi KineMaster berbasis android.

Hasil penelitian menunjukkan sentimen positif mendominasi sebesar 62.24% menggunakan algoritma KNN sebagai algoritma yang hasil evaluasinya terbaik pada penelitian ini.. Dimensi *valence*, *design*, *responsiveness*, dan *information* didominasi oleh sentimen positif. Sementara dimensi *technical reliability*, *performance*, dan *security and privacy* didominasi oleh sentimen negatif. Meskipun begitu, berdasarkan jumlah sentimen negatifnya, dimensi *valence* lebih banyak dibandingkan dimensi *performance* dan *security and privacy*. Jadi, hasil sentimen negatif menunjukkan bahwa *technical reliability* menjadi dimensi yang paling buruk, dimensi *valence* terburuk kedua, dan dimensi *performance* terburuk ketiga. Prioritas masalah berturut-turut, yaitu pembaharuan (*update*), *watermark*, pengunduhan (*download*) aplikasi dan fitur, ketidakmampuan membuka aplikasi, kemampuan ekspor, harga, dan kecepatan proses.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, diharapkan mampu membantu pihak pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi KineMaster berbasis android dan menyelesaikan hal-hal yang paling dikeluhkan oleh pengguna dengan baik.

**Kata Kunci:** Analisis sentimen, Klasifikasi dimensi, Kualitas layanan, KineMaster, Prioritas masalah, WordCloud