

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang sangat pesat di Indonesia, membuat Indonesia memasuki era revolusi industri 4.0 yang dapat dilihat dari masifnya penggunaan internet. Adanya internet ini sangat memengaruhi berbagai bidang khususnya industri hiburan dengan adanya transformasi digital. Transformasi digital ini merevolusi masyarakat dengan adanya perubahan kebiasaan atau tingkah laku yang awalnya menggunakan TV konvensional mulai beralih menggunakan platform *streaming*. Salah satu platform *streaming* lokal yang ada di Indonesia adalah Vision+. Vision+ merupakan aplikasi di bawah naungan MNC Vision dan menjadi salah satu aplikasi yang cukup populer di Indonesia. Kualitas layanan menjadi hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan platform *streaming* agar dapat menjaga kestabilan serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis kualitas layanan dengan melihat persepsi pelanggan melalui hasil ulasan pengguna aplikasi Vision+ melalui Google Play Store sehingga mendapatkan hasil sentimen pada aplikasi tersebut. Data ulasan pelanggan aplikasi Vision+ melalui Google Play Store ini akan diambil dengan rentang waktu 01 Februari 2024 – 31 Mei 2024.

Penelitian ini menggunakan metode *sentiment analysis* dan *topic modeling*. Klasifikasi kualitas layanan menggunakan dimensi *e-service quality* yaitu *perceived functional completeness*, *perceived performance*, *perceived quality of interface and interaction*, *perceived quality of content and information*, dan *perceived quality of customer support*. Pada *sentiment analysis* akan menggunakan metode klasifikasi menggunakan Naive Bayes Classifier, SVM (support vector machine), dan neural network sebagai model untuk mendapatkan atau mengategorikan data menjadi ulasan yang termasuk negatif atau positif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model klasifikasi neural network menjadi model klasifikasi terbaik yang dapat digunakan pada penelitian ini dengan tingkat akurasi sebesar 96,4%. Dari hasil klasifikasi menunjukkan bahwa sentimen negatif menjadi sentimen yang paling dominan pada penelitian ini dengan persentase sebesar 91,74%. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi yang rendah dari pengguna. Hasil klasifikasi sentimen berdasarkan dimensi *e-service quality* menunjukkan bahwa dimensi *perceived functional completeness* menjadi dimensi yang paling sering dibicarakan dan memiliki sentimen negatif yang paling besar diantara dimensi lainnya, sedangkan dimensi *perceived quality of content and information* menjadi dimensi dengan tingkat sentimen positif paling tinggi. Selain itu, topik utama yang sering dibicarakan pada kualitas layanan ini lebih condong pada topik seputar dimensi *perceived functional completeness* terkait fungsional aplikasi yang dirasakan oleh pengguna.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah perlunya adanya perbaikan terhadap dimensi *e-service quality* pada aplikasi Vision+ melihat tingkat sentimen negatif lebih mendominasi dibandingkan dengan sentimen positif untuk setiap dimensi *e-service quality*.

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