

ABSTRAK

Transportasi merupakan bagian yang penting dalam proses pengembangan sebuah negara karena sistem transportasi di suatu negara mencerminkan kemajuan sosial dan ekonomi negara tersebut. Salah satu inovasi pada industri transportasi di Indonesia adalah Kereta Cepat whoosh menjadi layanan Kereta Cepat pertama di Indonesia dan Asia Tenggara yang dikembangkan oleh PT. Kereta Cepat Indonesia China (KCIC). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana sentimen *service quality* yang diterima oleh KCIC, mengetahui dimensi kualitas layanan apa yang perlu dipertahankan dan perlu diperbaiki KCIC berdasarkan analisis sentimen yang dilakukan, serta mengetahui topik apa saja yang dominan muncul dalam pembicaraan tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dilakukan selama empat bulan, lamanya pengambilan sampel diambil sejak Kereta Cepat Whoosh beroperasi secara komersial yakni pada tanggal 17 Oktober 2023, hingga 17 April 2024. Data diperoleh melalui media sosial X berupa tweets dengan cara *scraping* data pada kata kunci “KCIC” menggunakan *software Phantombuster*, tahap selanjutnya melakukan data *processing* dengan melakukan klasifikasi dimensi *service quality* dan data sentimen pada setiap tweets, tahap selanjutnya melakukan uji validitas model menggunakan RapidMiner, dan melihat topik apa saja yang terbentuk menggunakan *topic modeling*.

Hasil penelitian menunjukkan model klasifikasi *service quality* menghasilkan tingkat performa akurasi 62.66%, dapat dinilai cukup baik. Proporsi dimensi *tangibles* menjadi dimensi yang paling banyak dibicarakan, dimensi ini berkaitan dengan fasilitas dan bentuk fisik layanan transportasi pada stasiun dan kereta. Pada model klasifikasi analisis sentimen menghasilkan tingkat performa akurasi 75.05%, dapat dinilai cukup baik. Proporsi sentimen positif menjadi sentimen yang paling banyak dibicarakan, sentimen ini berkaitan dengan kepuasan dan opini positif masyarakat terhadap *service quality* yang diberikan oleh Kereta Cepat Whoosh. Selanjutnya berdasarkan hasil *topic modeling*, terdapat beberapa hal yang sering dikeluhkan dan di apresiasi oleh pengguna saat menggunakan layanan Kereta Cepat Whoosh. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk bahan pertimbangan perusahaan untuk mengembangkan, memperbaiki, mempertahankan, inovasi dalam *service quality* pada sektor kereta cepat di Indonesia.

Kata kunci: Analisis Seentimen, *Services quality*, *Support Vector Machine*, *Topic Modeling*, Transportasi Massal.