

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pergeseran signifikan dalam perilaku konsumen, termasuk dalam penggunaan layanan perbankan digital. Bank Neo Commerce, melalui aplikasi neobank, merupakan salah satu bank digital yang mengalami pertumbuhan signifikan namun tetap menghadapi berbagai keluhan dari pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) aplikasi neobank dengan pendekatan analisis sentimen dan *text classification*. Dimensi *e-servqual* yang digunakan mencakup *site organization*, *reliability*, *responsiveness*, *user friendliness*, *personal needs*, dan *efficiency*. Data berupa ulasan pengguna dikumpulkan melalui proses *web scraping* dari Google Play Store dalam rentang waktu 21 Juli 2023 hingga 21 Juli 2025, kemudian dilabeli dan diklasifikasikan menggunakan model BERT (*Bidirectional Encoder Representations from Transformers*) untuk mengidentifikasi sentimen serta topic modeling untuk menemukan topik utama dalam ulasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ulasan pengguna terbanyak berada pada dimensi *Reliability* (40%), dengan dominasi sentimen negatif sebesar 80,5%. Dimensi *Reliability* menjadi yang paling banyak memicu keluhan, diikuti *Efficiency*, *User Friendliness*, dan *Personal Needs*. Sentimen positif tertinggi terdapat pada *Site Organization*. Keluhan utama meliputi keterlambatan saldo, gangguan aplikasi, verifikasi gagal, layanan CS lambat, dan kinerja aplikasi yang buruk, sedangkan ulasan positif menyoroti kemudahan navigasi aplikasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada Bank Neo Commerce terkait area layanan yang perlu ditingkatkan, serta berkontribusi secara teoritis dalam pengembangan evaluasi kualitas layanan digital berbasis data.

Kata kunci: *e-service quality*, Bank Neo Commerce, Google Play Store, *text classification*, pemodelan topik, analisis sentimen, BERT