

ABSTRAK

Persaingan di industri e-commerce Indonesia semakin ketat seiring dengan pertumbuhan pengguna internet dan perubahan perilaku konsumen dalam melakukan pembelian secara online. Pemahaman terhadap kualitas layanan elektronik (E-ServQual) menjadi kunci untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan daya saing platform. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan kualitas layanan e-commerce antara dua platform besar di Indonesia, yaitu Bukalapak dan Blibli, dengan pendekatan analisis sentimen dan pemodelan topik berbasis ulasan pengguna. Analisis dilakukan terhadap data ulasan pengguna yang diperoleh dari Google Play Store menggunakan metode text classification berbasis IndoBERT dan topic modeling untuk mengidentifikasi dimensi pelayanan serta sentimen pengguna. Selanjutnya dilakukan pemetaan terhadap dimensi-dimensi E-ServQual seperti reliability, responsiveness, efficiency, security, dan ease of use berdasarkan proporsi sentimen positif dan negatif yang muncul.

Hasil klasifikasi sentimen menunjukkan bahwa masing-masing platform memiliki keunggulan dan kelemahan yang berbeda pada setiap dimensi layanan. Topic modeling mengungkapkan topik-topik utama yang menjadi sorotan pengguna dalam ulasan paling positif maupun paling negatif. Penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Bukalapak dan Blibli, serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pelaku industri e-commerce dalam merancang strategi peningkatan kepuasan pelanggan berbasis data

Kata kunci: *E-Commerce*, *E-ServQual*, sentimen, kepuasan pengguna, pemodelan topik