

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan media sosial telah meningkatkan persaingan antara platform microblogging, khususnya Threads dan Twitter/X. Threads yang diluncurkan oleh Meta pada Juli 2023 mencatat pertumbuhan pengguna yang sangat cepat, namun mengalami penurunan signifikan dalam retensi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Threads dengan membandingkannya dengan Twitter melalui ulasan pengguna di Google Play Store menggunakan pendekatan text analytics. Metode yang digunakan mencakup analisis sentimen berbasis IndoBERT dan pemodelan topik menggunakan Latent Dirichlet Allocation (LDA) untuk mengidentifikasi persepsi, isu utama, serta perbandingan sentimen pengguna terhadap kedua platform. Hasil analisis menunjukkan perbedaan dominan dalam persepsi pengguna, baik dari sisi fitur maupun stabilitas layanan. Temuan ini memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan media sosial dan memperkaya literatur terkait evaluasi kualitas layanan digital berbasis ulasan pengguna.

Kata kunci: Threads, Twitter/X, kualitas layanan, ulasan pengguna, text analytics, analisis sentimen, topic modeling.