

ABSTRAK

Kemajuan pesat teknologi telah menghasilkan inovasi di berbagai industri, salah satunya industri transportasi. Gojek dan Grab telah muncul sebagai perusahaan besar yang menguasai pasar di Indonesia. Menurut measurable.ai, data pangsa pasar terkini menunjukkan bahwa Grab memiliki pangsa pasar yang lebih besar di Indonesia dibandingkan Gojek. Namun, menurut data dari Google Play Store, Gojek memiliki jumlah pengguna aktif harian yang lebih tinggi. Kesenjangan ini menimbulkan pertanyaan tentang hubungan antara pangsa pasar dan keterlibatan pengguna.

Peneliti menggunakan pengumpulan dan analisis ulasan pengguna dari Google Play Store, lalu mengategorikan ulasan tersebut sebagai positif, dan negatif menggunakan model IndoBERT dalam analisis sentimen dan analisis topic modeling menggunakan BERTopic untuk mengetahui opini yang sedang ramai dibicarakan.

Temuan studi ini akan membantu agar lebih memahami ulasan aplikasi dan topik apa yang sedang ramai dibicarakan dan keterlibatan dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, akan memberi Gojek dan Grab wawasan berharga tentang cara meningkatkan layanan mereka.

Kata kunci: sentiment, topic modeling, kepuasan konsumen, ulasan.