

## ABSTRAK

Saat ini Indonesia berada era revolusi industri 4.0 atau disebut “Internet of Things” yang ditandai dengan kemajuan teknologi internet yang semakin mutakhir, serta peningkatan pengguna internet di Indonesia. Indonesia memiliki total populasi sebanyak 276.4 juta jiwa per Januari 2023, dimana terdapat 212.9 juta pengguna internet di Indonesia, dimana 167 juta pengguna atau 60.4 persen dari total populasi di Indonesia menggunakan media sosial. *Media sharing network*, jenis media sosial yang memungkinkan penggunaanya saling berbagi hal visual seperti foto dan video. Contoh media sosial yang kontennya berfokus pada platform video sharing adalah YouTube dan TikTok. YouTube merupakan platform video sharing populer yang diluncurkan tahun 2005 dan sudah memiliki 139 juta pengguna aktif di Indonesia (Priyadi, 2021). Selain Youtube, saat ini TikTok juga mulai diminati masyarakat. TikTok diluncurkan pada tahun 2017 dan sudah memiliki memiliki 109.9 juta pengguna aktif (Ismi, 2022).

Munculnya Tiktok ini menjadikannya sebagai aplikasi pesaing dari YouTube, dimana sebelum adanya TikTok, YouTube menjadi aplikasi *video sharing* paling diminati. Namun, kini mulai muncul berbagai berita terkait popularitas TikTok yang mulai mengejar YouTube. Pertama, berdasarkan jumlah pengguna aktif. Kedua, berdasarkan time spent. Ketiga, berdasarkan popularitas di Google Play, TikTok berada di peringkat pertama pada kategori video player dan editor apps pada Google Play dan YouTube berada diperingkat ke enam, dan rating TikTok sebesar 4.4 per 5 dan rating YouTube sebesar 4.2 per 5. Selain itu, berdasarkan contoh crawling data ulasan, pengguna YouTube dan TikTok masih merasa kurang puas mengenai layanan yang diberikan oleh YouTube dan TikTok.

Kualitas layanan dianggap sebagai aspek penting dalam bisnis, karena perkembangan suatu perusahaan sangat tergantung pada seberapa baik mereka mempertahankan pelanggan mereka melalui layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan identifikasi performa layanan YouTube dan TikTok. Pemilihan objek penelitian didasari atas data terbaru di tahun 2023. Pengidentifikasi performa layanan dilakukan berdasarkan dua skala kualitas layanan elektronik, yaitu ESQual dan ERecSQual.

Penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan data UCG dari Google Play Store, dimana data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan text mining yang terdiri sentiment analysis dan topic modelling. Selain itu, dilakukan juga analisis korelasi antara e-service quality dengan rating dan analisis prediktif melalui pemodelan regresi linear sederhana.

**Kata Kunci:** ESQual, ERecsQual, *Sentiment Analysis*, *Topic Modelling*, *Rating*