

ABSTRAK

Aplikasi Threads adalah sosial media yang diluncurkan pada tanggal 5 Juli 2023 oleh Meta, perusahaan induk Instagram. Threads menawarkan platform komunikasi sosial yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi, berbagi konten, dan menjaga hubungan dengan teman-teman mereka. Sebagai aplikasi baru yang diluncurkan pada pertengahan tahun 2023 Threads mengalami peningkatan jumlah pengguna pada awal kemunculannya dengan begitu pesat. Namun, setelah satu minggu peluncuran mulai terjadi penurunan yang begitu drastis pada jumlah pengguna hariannya. Maka dari itu, kualitas layanan Threads perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Threads dengan menggunakan analisis sentimen dan topik modelling pada data ulasan pengguna di google play store dan app store. Penelitian ini akan membantu pengembang Threads untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang apa yang disukai oleh pengguna dan di mana potensi perbaikan dapat dilakukan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *sentiment analysis* dengan algoritma *IndoBERT* dan *Topic Modelling* menggunakan *BERTopic*. Setelah melewati evaluasi perbandingan dengan algoritma *Naïve Bayes*, *SVM*, *Decision Tree* dan *IndoBERT*. Menghasilkan algoritma *IndoBERT* dengan akurasi tertinggi mencapai 84,4%. Sentimen positif sebanyak 26,44% dan sentiment negatif sebanyak 73,57%. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yakni *Usefulness*, *Convenience*, *Design*, dan *Privacy/Security*. Hasil dari *sentiment analysis* dan *topic modelling* menghasilkan persepsi pengguna dengan sentiment negatif pada dimensi *Usefulness* dan *Convenience* dengan frekuensi paling tinggi. Dengan pengetahuan mengenai kualitas layanan yang muncul dari pengalaman pengguna Threads dapat mengevaluasi dan memberikan kualitas layanan yang lebih baik terutama pada dimensi *Usefulness* dan *Convenience*.

Kata Kunci: Klasifikasi Teks, Sosial Media, Persepsi, Kualitas Layanan, *Topic modelling*, Sentimen Analisis, *IndoBERT*