

ABSTRAK

Indonesia memiliki perkembangan dan pertumbuhan pemain *game online* yang positif pada setiap tahun. Dengan tumbuhnya pemain *game online* di Indonesia, hal tersebut berpengaruh terhadap jumlah penjualan *voucher game online*. Terdapat beberapa perusahaan yang menyediakan layanan penjualan *voucher game* seperti “Dunia Games” dan “Itemku”.

Perkembangan dari layanan penjualan *voucher game* sekarang bukan hanya dapat diakses menggunakan *website*, tetapi juga sudah dapat diakses melalui *Mobile Application*. Dengan tingginya pengguna *smartphone* di Indonesia, layanan yang dapat diakses melalui *Mobile Application* menjadi peran penting dalam bisnis manapun termasuk *voucher game*. Untuk dapat memaksimalkan layanan aplikasi, dibutuhkan analisis kualitas pada layanan *Mobile Application* untuk melihat layanan aplikasi sesuai dengan kebutuhan para pengguna dengan menggunakan *Mobile Application Service Quality* (MappSql).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sentiment Analysis* dengan algoritma *Support Vector Machine* untuk melihat opini dari ulasan pengguna terhadap layanan *Mobile Application*, serta melihat opini yang banyak dibicarakan oleh pengguna pada ulasan menggunakan *Topic Modeling*, lalu menghubungkannya kedalam dimensi *Mobile App Service Quality* (MappSql).

Hasil penelitian ini menunjukkan algoritma *Support Vector Machine* mampu mengklasifikasikan opini positif dan negatif pengguna aplikasi “Itemku” dan “Dunia Games” dengan akurasi yang baik yaitu 84.47% dan 87.79%. *Topic Modeling* yang diterapkan dapat menunjukkan kekurangan dari aplikasi “Itemku” dan “Dunia Games” sesuai dimensi dari *Mobile App Service Quality* (MappSql) yang didapatkan dari opini – opini negatif pengguna aplikasi tersebut. Topik yang dihasilkan oleh *topic modeling* juga dapat disederhanakan dengan menggunakan hierarki ward.

Dari kekurangan yang ditunjukkan, penelitian ini memberikan solusi kepada pihak “Itemku” dan “Dunia Games” untuk mengatasi kekurangan dan menjelaskan dampak positif jika kekurangan tersebut dapat diatasi.

Kata Kunci : *Sentiment Analysis, Topic Modeling, Mobile App Service Quality* (MappSql).