

ABSTRAK

Perkembangan medium untuk mendengarkan musik yang di iringi dengan perkembangan teknologi, tidak dapat dipungkiri semakin mengalihkan orang-orang untuk mendengarkan musik melalui perangkat digital. Dengan terjadinya peralihan mendengarkan musik kepada medium digital, hal ini memunculkan peluang bagi para pengembang aplikasi untuk menciptakan produk penyedia layanan musik.

Salah satu penyedia jasa *streaming* musik, *podcast* dan video adalah Spotify yang dapat di akses secara digital, melalui *platform* iOS, Android dan PC. Pada saat ini Spotify menjadi *streaming platform* yang paling populer di dunia dengan jumlah pengguna spotify sebanyak 345 juta. Kualitas layanan dari sebuah produk yang dimana pada penelitian ini adalah *platform* musik digital dapat menjelaskan apa-apa saja kebutuhan bagi penggunanya, sehingga kualitas layanan yang diberikan dapat menjadi parameter yang dapat di kembangkan oleh pihak Spotify.

Melalui penelitian ini akan dilakukan analisis sentimen ulasan pada aplikasi spotify untuk peningkatan layanan dengan menggunakan algoritma Naive Bayes. Metode pengumpulan data dilakukan melalui metode *scrapping* ulasan yang tersedia pada google play dengan 3600 data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui algoritma naïve bayes dan 5 dimensi *e-Servqual*. Dengan hasil yang di dominasi sentiment negatif, dan kualitas layanan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *app design* yang perlu di perbaiki.

Kata kunci: Spotify, Analisis sentimen, naïve bayes, e-Servqual.