

ABSTRAK

Penggunaan internet dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan yang signifikan berkat teknologi digital yang semakin berkembang, terutama pada penggunaan media sosial. Berdasarkan observasi awal penelitian didapatkan komplain yang sangat tinggi pada media sosial *service provider* by.U, yaitu pada media sosial Twitter dan Instagram.

Tingginya komentar negatif pelanggan di media sosial by.U akan mempengaruhi pengalaman pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman pelanggan pengguna by.U sebagai upaya untuk mewujudkan *customer centricity* pada perusahaan tersebut.

Penelitian ini menggunakan *text mining* diantaranya yaitu analisis sentimen dengan metode IndoBERT, hal ini karena IndoBERT telah melalui *pretrained* dengan bahasa Indonesia. Setelah melakukan analisis sentimen, peneliti menggunakan klasifikasi multi kelas dengan menggunakan BERT dan analisis topic modeling menggunakan BERTopic.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa IndoBERT berhasil melakukan pemodelan dengan akurasi yang tinggi yaitu sebesar 89%. Sedangkan klasifikasi multi kelas dengan menggunakan BERT menghasilkan akurasi yang cukup tinggi yaitu 85.4%. Hasil analisis menggunakan klasifikasi dan topic modeling menunjukkan bahwa dimensi yang mengandung sentimen negatif paling tinggi yaitu dimensi *service quality*. Perbandingan antara klasifikasi dan topic modeling menunjukkan bahwa topic modelling bekerja lebih efektif pada penelitian ini.

Hasil analisis pada penelitian ini akan memberikan manfaat bagi perusahaan untuk mengetahui dimensi yang perlu diperbaiki oleh perusahaan, terutama pada dimensi yang mempunyai sentimen negatif tertinggi. Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran bagi perusahaan untuk memperbaiki dimensi *service quality*, terutama jaringan yang buruk ketika pengguna bermain games dan simcard yang mengalami gagal aktivasi.

Kata Kunci : pengalaman pelanggan, *service provider*, analisis sentimen, klasifikasi multi kelas, *topic modeling*