

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi tidak hanya pada industri tertentu namun terjadi di segala bidang dan sektor industri, termasuk sektor pendidikan khususnya kursus keahlian yang saat ini lebih banyak diminati kursus online. Hadirnya berbagai *platform* kursus online di Indonesia yang berbayar maupun tidak sudah banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, salah satunya dikarenakan urgensi peningkatan performa personal untuk jenjang karir khususnya pada bidang Teknologi. Performa atau kualitas layanan kelas online di Indonesia dapat dilihat dari sisi kepuasan konsumen yang menggunakan layanan tersebut.

Dengan melihat kepuasan konsumen kita dapat mengetahui kualitas atau performa dari suatu produk atau jasa, pada layanan kursus online terdapat kolom komentar atau testimoni yang dapat diolah atau dianalisa untuk melihat kepuasan konsumen. Kolom testimoni pada setiap kelas Skill Academy dan udemy membuat konten kelas tersebut menjadi dua arah, Hal ini membuktikan bahwa Skill Academy dan udemy memaksimalkan *User Generated Content (UGC)*.

Dengan menggunakan *sentiment analysis* dan *topic modeling* dapat mengetahui bagaimana pandangan pengguna kelas skill academy dan udemy terhadap kelas tersebut sekaligus mengetahui apa yang sering dibicarakan terhadap layanan kelas yang dapat digunakan sebagai pengukuran kepuasan konsumen dengan mengaitkannya dengan dimensi *e-satisfaction*. Hasil tersebut dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kursus online skill academy dan udemy.

Penelitian ini menemukan pandangan konsumen terhadap layanan kelas online Skill Academy dan Udemy menggunakan metode analisis sentiment adalah positif. Selanjutnya hasil *topic modelling* yang dikaitkan dengan dimensi *e-satisfaction* menghasilkan kedua perusahaan memenuhi 2 dimensi yaitu *usefulness* dan *enjoyment* karena terdapat komentar yang memenuhi dimensi tersebut, sedangkan dimensi *past experience* dan *decision* belum terdapat komentar yang memenuhi dimensi tersebut.

Saran untuk penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk menggunakan algoritma Naïve Bayes Classification, dan untuk Skill Academy dan Udemy disarankan untuk melihat kepuasan konsumen secara berkala pada komentar setiap kelas untuk meningkatkan performa layanan.

Kata kunci : *Online course, Sentiment Analysis, Topic Modeling, User Generated Content, e-satisfaction*