

ABSTRAK

Transformasi digital mengubah berbagai aktivitas dan merampingkan segala kegiatan bisnis, salah satunya adalah aktivitas belanja. Transformasi belanja yaitu belanja dengan menggunakan aplikasi daring yang mempermudah penjual dan pembeli melakukan transaksi. Di Indonesia ada beberapa aplikasi belanja yang sering digunakan, salah satunya Tokopedia. Aplikasi belanja Tokopedia adalah salah satu aplikasi belanja yang dikembangkan di Indonesia. Untuk memastikan para pengguna nya setia dengan aplikasi Tokopedia, analisis kualitas perlu dilakukan agar mengetahui apa saja hal yang harus diperbaiki atau dikembangkan dimasa yang akan datang. Penelitian ini menggunakan teori pengukuran kualitas untuk aplikasi belanja *mobile apps service quality* dengan tiga variabel , yaitu *interaction quality*, *environment quality* dan *outcome quality*. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan *review* pengguna aplikasi Tokopedia pada website *Google Play Store*, pengambilan data dilakukan dengan cara *scrapping* untuk periode Juni 2020 hingga Desember 2020 dengan jumlah data sejumlah 21.616 *review*. Data *review* tersebut kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan metode *text mining*. Hasil analisis pertama yaitu *sentiment analysis* dengan hasil *review* Tokopedia dengan hasil yang baik dengan nilai 65% *sentiment positive* dan 35% *sentiment negative*. Tahap kedua yaitu *multiclass classification* hasilnya 16% variabel *interaction quality*, 26% *environment quality* dan yang terakhir 58% *outcome quality*. Tahap terakhir yang digunakan adalah *text network analysis* untuk mengetahui bagaimana jaringan kata yang terbentuk dan mengetahui kata-kata negatif yang sering disebutkan pada setiap dimensi dalam variabel *mobile apps service quality*. Variabel *interaction quality*, perlu perbaikan untuk respon CS yang lambat, keamanan data, dan pusat bantuan, variabel *environment quality* perlu perbaikan untuk notifikasi aplikasi dan penambahan modus gelap, terakhir variabel *outcome quality* keluhan ketika aplikasi yang *update* tetapi semakin menyulitkan pengguna.

Kata Kunci: Tokopedia, *Text Mining*, *Big Data*, *Mobile Apps Service Quality*.