

ABSTRAK

Digital wallet berkembang didukung oleh kemudahan mengakses internet. Dengan adanya *digital wallet*, mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyimpan, mengirim, dan membayar secara langsung melalui aplikasi. *Fintech Report* yang dilakukan oleh DSRResearch menyatakan bahwa Dana dan ShopeePay merupakan produk *digital wallet* yang berhasil menempati posisi teratas pada sisi frekuensi penggunaan harian. Namun, banyak pengguna Dana dan ShopeePay men-*tweet* keluhan mereka melalui media sosial Twitter. Sehingga Dana dan ShopeePay perlu mempertahankan kualitas layanan untuk menjaga *loyalitas* dari para penggunanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sentimen pengguna terhadap kualitas layanan Dana dan ShopeePay berdasarkan dimensi *e-servqual* serta untuk mengetahui topik apa saja yang terbentuk pada masing-masing dimensi *e-servqual* untuk mengukur kualitas layanan Dana dan ShopeePay.

Sumber data penelitian ini adalah *user generated content* Dana dan ShopeePay yang disampaikan melalui media sosial Twitter. Teknik pengambilan data adalah *crawling tweets* pengguna yang mengandung kata kunci “@danawallet” dan “@ShopeePay_ID” dengan rentang waktu 23 Oktober 2021 sampai dengan 29 Desember 2021. Data yang diperoleh akan diklasifikasikan berdasarkan dimensi *e-servqual* menggunakan algoritma Naive Bayes dan *dataset* tersebut akan dianalisis menggunakan *sentiment analysis* algoritma Naive Bayes dan *topic modelling* algoritma Latent Dirichlet Allocation.

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan *e-servqual* Dana dan ShopeePay didominasi oleh sentimen negatif pada dimensi *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, dan *Privacy* serta topik dan kata-kata yang berkonotasi negatif terhadap layanan yang diberikan oleh Dana dan ShopeePay.

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Dana dan ShopeePay sebagai evaluasi kualitas layanan terutama pada dimensi *e-servqual* untuk meningkatkan kepuasan pengguna demi menjaga *loyalitas* pengguna dan dapat meningkatkan persepsi pengguna.

Kata Kunci: *digital wallet*, *e-servqual*, *sentiment analysis*, *topic modelling*