

ABSTRAK

Deliveree, aplikasi logistik berbasis teknologi, memiliki rating tinggi 4.8 di Google Play Store, tetapi masih terdapat keluhan pengguna terkait kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan Deliveree dengan menganalisis sentimen pengguna dan mengidentifikasi topik utama dari ulasan. Fokus penelitian mencakup dimensi tangibles, reliability, assurance, dan aspek lain yang relevan.

Metode yang digunakan meliputi analisis sentimen menggunakan IndoBERT dan topic modeling dengan BERTopic. Data diambil dari 14.478 ulasan di Google Play Store menggunakan teknik crawling. Penelitian ini menganalisis proporsi sentimen positif dan negatif serta dimensi kualitas layanan yang sering dibahas.

Hasil analisis menunjukkan bahwa 92,1% atau 13.334 ulasan bernada positif, sedangkan 7,9% atau 1.144 data bernada negatif. Dimensi tangibles, seperti antarmuka aplikasi dan fitur, menjadi fokus utama keluhan pengguna. Sebaliknya, dimensi assurance mendapat apresiasi tinggi karena memberikan keamanan dan kenyamanan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun Deliveree memiliki performa baik, perbaikan diperlukan pada desain antarmuka dan pengembangan fitur. Rekomendasi meliputi optimalisasi antarmuka aplikasi, peningkatan transparansi, dan pengayaan fitur untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan layanan.

Kontribusi penelitian ini adalah memberikan wawasan tentang kualitas layanan aplikasi logistik berbasis teknologi. Temuan ini bermanfaat bagi Deliveree untuk meningkatkan layanannya dan mempertahankan posisi di industri logistik. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi pengembang aplikasi lain dalam meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: kualitas layanan, Deliveree, analisis sentimen, *topic modeling*, ulasan pengguna