

ABSTRAK

Dunia telah berkembang menuju pada perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat. Perkembangan teknologi dan informasi memiliki peran penting bagi kehidupan masyarakat untuk membantu aktifitas sehari-hari. Dengan adanya Revolusi Industri 4.0 di mana semua elemen mengalami perubahan, salah satunya dengan adanya akses internet dan perubahan perilaku konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran secara online.

Pemahaman kualitas layanan menjadi kunci untuk mempertahankan layanan pada platform aplikasi Dana dengan menggunakan pendekatan analisis sentimen dan pemodelan topik melalui ulasan pengguna.

Analisis dilakukan terhadap data ulasan pengguna yang diperoleh dari Google PlayStore, menggunakan metode text classification berbasis IndoBERT dan topic modeling untuk mengidentifikasi dimensi pelayanan dan sentimen pengguna. Kemudian dilakukan pemetaan terhadap dimensi-dimensi E-ServQual seperti *reability*, *responsiveness*, *efficiency*, *security*, dan *ease of use* berdasarkan proporsi sentimen positif dan negatif yang muncul.

Dari hasil klasifikasi sentimen yang dihasilkan aplikasi Dana memiliki persentase sentimen positif yang lebih dominan yaitu sebanyak 60% dan sentimen negatif sebesar 40%. Topic modeling mengungkapkan topik yang menjadi sorotan pengguna dalam ulasan. Berdasarkan hasil analisis sentimen dan pemodelan topik yang dihasilkan menggunakan *IndoBERT* dan *BERTopic* terdapat wawasan penting bagi manajemen aplikasi Dana untuk meningkatkan kualitas layanan. Analisis yang dihasilkan memperlihatkan bahwa dimensi *efficiency* merupakan dimensi paling positif untuk aplikasi Dana. Sedangkan dimensi *reability* menjadi paling negatif.

Penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Dana, serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pengguna. Dan penelitian ini disarankan dapat menjadi acuan bagi perusahaan e-wallet dalam merancang strategi peningkatan kepuasan pelanggan berbasis data.

Kata kunci: E-Wallet, E-ServQual, sentimen, kepuasan pengguna, pemodelan topik