

ABSTRAK

Perkembangan digitalisasi dan meningkatnya pengguna internet di Indonesia telah mendorong pola belanja masyarakat dari konvensional beralih daring. Dapat dilihat dari nilai transaksi *e - commerce* yang mengalami peningkatan. Alfagift, menjadi salah satu aplikasi belanja grosir yang saat ini tren di masyarakat Indonesia. Hal ini menjadi tantangan perusahaan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan pada persaingan *e - commerce* yang kompetitif. Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis kepuasan pelanggan pada aplikasi Alfagift menggunakan metode *text classification* dan *topic modeling*. Data penelitian diperoleh dari Google Playstore, sebanyak 50.323 ulasan dikumpulkan melalui teknik *scrapping*. Analisis sentimen menggunakan *IndoBERT*, lalu hasil analisis sentimen dicari topik utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan metode *BERTopic*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 70.6% pengguna memiliki persepsi positif dan 29.4% lainnya sentimen negatif. Terdapat dimensi dengan sentimen positif pada *offers & discount* yang menggambarkan kepuasan pada fitur promosi hingga ongkos kirim pada aplikasi. Pada dimensi paling negatif *app experience* menggambarkan ketidakpuasan pelanggan akan pengalaman penggunaan aplikasi seperti kendala sistem dan kesulitan pada metode pembayaran. Hasil pemodelan topik mendapatkan topik utama setiap dimensi dengan sentimen positif dan negatif paling tinggi. Pada dimensi *offers & discount* ditemukan pengguna mengulas mengenai penawaran harga hingga diskon yang menarik. Sedangkan, pada topik utama dimensi *app experience* terdapat pengguna mengeluhkan terkait sistem aplikasi yang masih kurang handal.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *E - Satisfaction*, Analisis Setimen, Topic Modeling, *IndoBERT*, *BERTopic*, Alfagift