

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA BERDASARKAN IDENTIFIKASI TOPIK DAN *HEART FRAMEWORK* PADA APLIKASI WETV

Vindiani Nora Putri¹, Kharisma², Ulfi Saidata Aesy³

INTISARI

Latar Belakang: WeTV merupakan salah satu aplikasi *Video on Demand* yang banyak digunakan di Indonesia, dengan jumlah unduhan mencapai lebih dari 100 juta. Meskipun demikian, ulasan pengguna menunjukkan berbagai keluhan, seperti gangguan iklan, *subtitle* yang tidak muncul, hingga pemotongan saldo VIP secara otomatis. Kondisi ini menunjukkan pentingnya analisis terhadap persepsi pengguna guna mendukung peningkatan kualitas pengalaman pengguna (*User Experience*).

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ulasan pengguna aplikasi WeTV menggunakan metode *text mining* melalui pemodelan topik *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) dan pendekatan kemiripan kata kunci menggunakan *Jaccard Similarity*. Hasil analisis kemudian dipetakan ke dalam lima dimensi *HEART Framework* guna mengidentifikasi pola ulasan serta mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Metode Penelitian: Sebanyak 9.835 ulasan dikumpulkan dari Google Play Store menggunakan teknik *scraping*. Analisis dilakukan dalam dua tahap, yaitu pemodelan topik menggunakan LDA dan pemetaan otomatis ke dalam dimensi *HEART Framework* menggunakan pendekatan *Jaccard Similarity*. Evaluasi klasifikasi dilakukan menggunakan *confusion matrix* untuk mengukur akurasi pemetaan.

Hasil: LDA menghasilkan lima topik utama dengan *coherence score* tertinggi 0,5134. Sebanyak 8.499 ulasan berhasil diklasifikasikan, dengan dimensi *Retention* sebagai yang paling dominan (21,33%). Model klasifikasi mencapai akurasi sebesar 82%, menunjukkan performa baik dalam pengelompokan ulasan UX.

Kesimpulan: Integrasi metode LDA dan *Jaccard Similarity* terbukti efektif dalam mengolah ulasan pengguna secara sistematis dan objektif. Pemetaan ke dalam *HEART Framework* memberikan gambaran komprehensif terhadap aspek-aspek UX yang paling relevan bagi pengguna, serta dapat dijadikan dasar evaluasi dan pengembangan layanan aplikasi berbasis data ulasan pengguna.

Kata kunci: *HEART Framework*, *Jaccard Similarity*, *Latent Dirichlet Allocation* (LDA), *Topic Modeling*, *User Experience*, WeTV.

¹ Mahasiswa Program Studi (S-1) Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Program Studi (S-1) Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Dosen Program Studi (S-1) Sistem Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

USER EXPERIENCE ANALYSIS ON THE WETV APPLICATION USING TOPIC MODELING AND THE HEART FRAMEWORK

Vindiani Nora Putri¹, Kharisma², Ulfi Saidata Aesy³

ABSTRACT

Background: WeTV is one of the most widely used Video on Demand applications in Indonesia, with over 100 million downloads. However, user reviews indicate various complaints, such as intrusive ads, missing subtitles, and automatic deductions for VIP balances. This highlights the importance of analyzing user perception to support improvements in User Experience (UX) quality.

Objective: This study aims to analyze user reviews of the WeTV application using text mining methods through Latent Dirichlet Allocation (LDA) topic modeling and keyword similarity approach using Jaccard Similarity. The results are then mapped into the five dimensions of the HEART Framework to identify review patterns and comprehensively evaluate the quality of user experience.

Method: A total of 9,835 reviews were collected from the Google Play Store using a scraping technique. The analysis was conducted in two stages: topic modeling using LDA and automatic mapping into the HEART Framework dimensions using the Jaccard Similarity approach. Classification evaluation was carried out using a confusion matrix to measure mapping accuracy.

Result: LDA produced five main topics with the highest coherence score of 0.5134. A total of 8,499 reviews were successfully classified, with the Retention dimension being the most dominant (21.33%). The classification model achieved an accuracy of 82%, indicating strong performance in grouping reviews into UX dimensions.

Conclusion: The integration of LDA and Jaccard Similarity has proven effective in systematically and objectively processing user reviews. Mapping into the HEART Framework provides a comprehensive overview of the most relevant UX aspects for users and can serve as a basis for evaluating and improving application services based on user review data.

Keywords: HEART Framework, Jaccard Similarity, Latent Dirichlet Allocation (LDA), Topic Modeling, User Experience, WeTV.

¹ Bachelor's Degree Student in Information Systems Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer in the Bachelor's Degree Program in Information Systems Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

³ Lecturer in the Bachelor's Degree Program in Information Systems, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta