

**LAPORAN THESIS**

**ANALISIS SENTIMEN PENGALAMAN PELANGGAN JKT48**

**DI SHOWROOM-LIVE.COM**



**Diajukan oleh:**

**NAMA : Muhamad Sandy Saputra**

**NIM : 24.D3.0002**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG**

**2026**

**ANALISIS SENTIMEN PENGALAMAN PELANGGAN JKT48**

**DI SHOWROOM-LIVE.COM**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan dalam rangka memenuhi  
salah satu syarat memperoleh  
gelar Magister Manajemen**



**NAMA : Muhamad Sandy Saputra**

**NIM : 24.D3.0002**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG**

**2026**

## ABSTRAK

Platform Showroom-live.com merupakan touchpoint layanan digital utama yang menghubungkan JKT48 dengan para penggemarnya. Tingginya intensitas interaksi pengguna pada platform ini menimbulkan tantangan bagi manajemen dalam memantau dan mengevaluasi kualitas pengalaman pelanggan secara sistematis dan berbasis data. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengalaman pelanggan JKT48 berdasarkan umpan balik pengguna pada platform Showroom-live.com. Penelitian ini menggunakan pendekatan Qualitative Content Analysis dengan dukungan metode komputasi untuk mengolah data teks dalam skala besar. Data penelitian diperoleh melalui teknik sampling terhadap 14.857 ulasan pengguna yang dikumpulkan pada periode September 2024 hingga 1 November 2025. Seluruh data melalui tahap preprocessing yang meliputi pembersihan teks, normalisasi, dan penghapusan noise sebelum dilakukan klasifikasi sentimen. Hasil analisis menunjukkan bahwa sentimen netral mendominasi sebesar 93,63%, yang mencerminkan pola keterlibatan rutin seperti pemberian hadiah dan interaksi harian. Sentimen positif sebesar 3,36% berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap konten dan kualitas layanan, sedangkan sentimen negatif sebesar 3,01% mengindikasikan adanya kegagalan layanan, terutama pada aspek stabilitas teknis aplikasi dan sistem ticketing.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat keterlibatan pengguna relatif tinggi, kualitas pengalaman pelanggan tetap dipengaruhi oleh keandalan infrastruktur layanan digital. Oleh karena itu, manajemen Showroom-live.com perlu memprioritaskan peningkatan stabilitas sistem dan kualitas layanan sebagai dasar untuk mempertahankan nilai pelanggan serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan penggemar JKT48.

**Kata kunci:** analisis sentimen, customer engagement, jkt48, pengalaman pelanggan, service quality

