

**PENGEMBANGAN MODEL PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN  
PELANGGAN BERBASIS PEMODELAN TOPIK PADA PLATFORM**

***E-COMMERCE DI INDONESIA***

**TESIS**



**Arisa Dwi Pangestu**

**22/510236/PTK/14964**

**PROGRAM STUDI PASCASARJANA TEKNIK INDUSTRI**

**DEPARTEMEN TEKNIK MESIN DAN INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**YOGYAKARTA**

**2025**

**DEVELOPMENT OF A CUSTOMER SERVICE QUALITY  
MEASUREMENT MODEL BASED ON TOPIC MODELING ON  
E-COMMERCE PLATFORMS IN INDONESIA**

**THESIS**



**Arisa Dwi Pangestu**

**22/510236/PTK/14964**

**POSTGRADUATE PROGRAM OF INDUSTRIAL ENGINEERING  
DEPARTMENT OF MECHANICAL AND INDUSTRIAL ENGINEERING  
FACULTY OF ENGINEERING UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA**

**2025**

**TESIS**

**PENGEMBANGAN MODEL PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN  
PELANGGAN BERBASIS PEMODELAN TOPIK PADA PLATFORM  
*E-COMMERCE* DI INDONESIA**

Arisa Dwi Pangestu

22/510236/PTK/14964

telah disetujui Tim Pembimbing

Pembimbing



Ir. I Gusti Budi Dharma, S. T., M. Eng., Ph. D., IPM. ASEAN. Eng.

**THESIS**

**DEVELOPMENT OF A CUSTOMER SERVICE QUALITY  
MEASUREMENT MODEL BASED ON TOPIC MODELING ON  
E-COMMERCE PLATFORMS IN INDONESIA**

Arisa Dwi Pangestu

22/510236/PTK/14964

Approved by the advisor

Advisor



Ir. I Gusti Budi Dharma, S. T., M. Eng., Ph. D., IPM. ASEAN. Eng.



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

# Pengembangan Model Pengukuran Kualitas Layanan Pelanggan Berbasis Pemodelan Topik Pada Platform E-Commerce di Indonesia

Arissa Dwi Pangestu, Ir. I Gusti Bagus Budi Dharma, S.T., M.Eng., Ph.D., IPM, ASEAN. Eng.

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## PENGEMBANGAN MODEL PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN BERBASIS PEMODELAN TOPIK PADA PLATFORM E-COMMERCE DI INDONESIA

DEVELOPMENT OF A CUSTOMER SERVICE QUALITY MEASUREMENT MODEL BASED ON TOPIC MODELING ON E-COMMERCE PLATFORMS IN INDONESIA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Arissa Dwi Pangestu

22/510236/PTK/14964

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal Selasa, 07 Januari 2025

### Susunan Dosen Penguji

Ketua

Prof. Ir. Bertha Maya Shopa, ST., M.Sc., Ph.D., IPU.,  
ASEAN Eng.

Anggota

Ir. Budhi Sholeh Wibowo, S.T., M.T., PDEng., IPM.,  
ASEAN Eng.

Anggota

Ir. Anna Maria Sri Asih, S.T., M.M., M.Sc., Ph.D., IPU.,  
ASEAN Eng.

Anggota

Ir. I Gusti Bagus Budi Dharma, S.T., M.Eng., Ph.D., IPU.,  
ASEAN Eng.

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh derajat Magister

Ketua Program Studi Magister Teknik Industri

Ir. I Gusti Bagus Budi Dharma, S.T., M.Eng., Ph.D., IPU., ASEAN Eng.

Mengetahui

Ketua Departemen Teknik Mesin dan Industri



Prof. Ir. Budi Hartono, S.T., M.Pm., Ph.D., IPU., ASEAN Eng.