

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Halodoc.....	2
Gambar 1.2 Tampilan Website Halodoc.....	3
Gambar 1.3 Tampilan Mobile Application Halodoc di Google Play Store.....	4
Gambar 1.4 Logo Alodokter.....	5
Gambar 1.5 Tampilan <i>Website</i> Alodokter .....	6
Gambar 1.6 Tampilan Mobile Application Alodokter di Google Play Store .....	7
Gambar 1.7 Logo Google Play Store.....	8
Gambar 1.8 Negara dengan Pangsa Pengguna Internet Terbesar di Dunia 2020 ....	9
Gambar 1.9 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2021 .....	10
Gambar 1.10 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Melalui Perangkat Mobile Tahun 2021 .....	10
Gambar 1.11 Kinerja Antara Tiga Aplikasi Kesehatan .....	13
Gambar 1.12 Jumlah Unduhan Halodoc di Google Play Store Tahun 2021 .....	16
Gambar 1.13 Jumlah Unduhan Alodokter di Google Play Store Tahun 2021 .....	17
Gambar 1.14 Aplikasi Kesehatan Yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia Tahun 2021 .....	18
Gambar 2.1 Persepsi Pelanggan tentang Kualitas dan Kepuasan Pelanggan .....	29
Gambar 2.2 Cakupan dari Lima Dimensi yang Diusulkan untuk layanan mHealth .....	31
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	55
Gambar 3.2 Tampilan <i>Google Colaboratory</i> Menggunakan Bahasa Pemrograman Python.....	60
Gambar 3.3 Contoh Hasil Pengumpulan Data Mengenai Halodoc Menggunakan <i>Google Colaboratory</i> .....	61
Gambar 3.4 Teknik Analisis Data.....	61
Gambar 3.5 Tahapan Data Cleaning.....	62
Gambar 3.6 Tahapan Data Preprocessing.....	63

Gambar 3.7 Model Confusion Matrix .....	67
Gambar 3.8 Desain Proses Analisis Klasifikasi Data Berdasarkan Dimensi dan Sentiment Analysis .....	68
Gambar 4.1 Hasil Evaluasi Performa <i>Naïve Bayes Classifier</i> Untuk Klasifikasi Data Berdasarkan Sentimen Pada Aplikasi Halodoc .....	76
Gambar 4.2 Hasil Evaluasi Performa <i>Naïve Bayes Classifier</i> Untuk Klasifikasi Data Berdasarkan Sentimen Pada Aplikasi Alodokter.....	76
Gambar 4.3 Hasil Klasifikasi Data Berdasarkan Dimensi mHealth Service Quality Pada Aplikasi Halodoc .....	77
Gambar 4.4 Hasil Klasifikasi Data Berdasarkan Dimensi mHealth Service Quality Pada Aplikasi Alodokter.....	78
Gambar 4.5 Hasil Analisis Sentimen Kualitas Layanan Aplikasi Halodoc.....	79
Gambar 4.6 Hasil Analisis Sentimen Kualitas Layanan Aplikasi Alodokter .....	80
Gambar 4.7 Hasil Analisis Sentimen Kualitas Layanan Aplikasi Halodoc Berdasarkan Dimensi mHealth Service Quality .....	81
Gambar 4.8 Hasil Analisis Sentimen Kualitas Layanan Aplikasi Alodokter Berdasarkan Dimensi mHealth Service Quality .....	82
Gambar 4.9 Hasil Pemetaan Jarak Antar Topik Mengenai Kualitas Layanan Pada Aplikasi Halodoc .....	84
Gambar 4.10 Hasil Visualisasi Topik 1 Pada Aplikasi Halodoc .....	85
Gambar 4.11 Hasil Visualisasi Topik 2 Pada Aplikasi Halodoc .....	86
Gambar 4.12 Hasil Visualisasi Topik 3 Pada Aplikasi Halodoc .....	87
Gambar 4.13 Hasil Visualisasi Topik 4 Pada Aplikasi Halodoc .....	88
Gambar 4.14 Hasil Visualisasi Topik 5 Pada Aplikasi Halodoc .....	89
Gambar 4.15 Hasil Pemetaan Jarak Antar Topik Mengenai Kualitas Layanan Pada Aplikasi Alodokter.....	90
Gambar 4.16 Hasil Visualisasi Topik 1 Pada Aplikasi Alodokter .....	91
Gambar 4.17 Hasil Visualisasi Topik 2 Pada Aplikasi Alodokter .....	92
Gambar 4.18 Hasil Visualisasi Topik 3 Pada Aplikasi Alodokter .....	93
Gambar 4.19 Hasil Visualisasi Topik 4 Pada Aplikasi Alodokter .....	94
Gambar 4.20 Hasil Visualisasi Topik 5 Pada Aplikasi Alodokter .....	95