

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Dana .....	1
Gambar 1.2 Media Sosial Twitter Dana.....	2
Gambar 1.3 Logo ShopeePay.....	2
Gambar 1.4 Media Sosial Twitter ShopeePay .....	3
Gambar 1.5 Penggunaan Internet di Indonesia Januari 2021.....	4
Gambar 1.6 Produk <i>Fintech</i> yang Sering Digunakan Tahun 2020 .....	5
Gambar 1.7 Produk <i>Digital Wallet</i> yang Sering Digunakan Tahun 2020.....	6
Gambar 1.8 Frekuensi Penggunaan <i>Digital Wallet</i> Tahun 2020 .....	6
Gambar 1.9 Penggunaan Media Sosial di Indonesia Januari 2021 .....	8
Gambar 1.10 Media Sosial yang Sering Digunakan Januari 2021.....	9
Gambar 1.11 Analisis Sentimen Dana .....	10
Gambar 1.12 Analisis Sentimen ShopeePay.....	10
Gambar 1.13 Topik Utama Dana .....	11
Gambar 1.14 Topik Utama ShopeePay.....	13
Gambar 2.1 Tipologi <i>User Generated Content</i> .....	33
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	50
Gambar 3.2 Pengumpulan Data Menggunakan Google Colab .....	52
Gambar 3.3 Hasil Pengumpulan Data.....	53
Gambar 3.4 <i>Cleaning Data</i> .....	53
Gambar 3.5 Proses <i>Design</i> Klasifikasi Dimensi .....	56
Gambar 3.6 Proses <i>Design Sentiment Analysis</i> .....	57
Gambar 3.7 Tabel <i>Confusion Matrix</i> .....	58
Gambar 3.8 Hasil LDA .....	60
Gambar 4.1 Proses Klasifikasi Data Berdasarkan Dimensi <i>E-servqual</i> .....	63
Gambar 4.2 <i>Pre-processing</i> Data Dimensi <i>E-servqual</i> .....	63
Gambar 4.3 Hasil Klasifikasi Dimensi <i>E-servqual</i> Dana.....	66
Gambar 4.4 Hasil Klasifikasi Dimensi <i>E-servqual</i> ShopeePay .....	67
Gambar 4.5 <i>Processing Sentiment Analysis</i> .....	68

Gambar 4.6 <i>Pre-processing Data Sentiment Analysis</i> .....	69
Gambar 4.7 <i>Cross Validation</i> .....	70
Gambar 4.8 Hasil <i>Accuracy</i> Dana.....	71
Gambar 4.9 Hasil <i>Accuracy</i> ShopeePay.....	72
Gambar 4.10 Analisis Sentimen Dana .....	73
Gambar 4.11 Sentimen Positif Dana Berdasarkan Dimensi <i>E-servqual</i> .....	74
Gambar 4.12 Sentimen Negatif Dana Berdasarkan Dimensi <i>E-servqual</i> .....	74
Gambar 4.13 Analisis Sentimen ShopeePay .....	75
Gambar 4.14 Sentimen Positif ShopeePay Berdasarkan Dimensi <i>E-servqual</i> .....	75
Gambar 4.15 Sentimen Negatif ShopeePay Berdasarkan Dimensi <i>E-servqual</i> ....	76
Gambar 4.16 Topik Utama Pada Dana .....	77
Gambar 4.17 Topik Utama Dimensi <i>Efficiency</i> Pada Dana.....	78
Gambar 4.18 Topik Utama Dimensi <i>System Availability</i> Pada Dana .....	80
Gambar 4.19 Topik Utama Dimensi <i>Fulfillment</i> Pada Dana .....	81
Gambar 4.20 Topik Utama Dimensi <i>Privacy</i> Pada Dana .....	83
Gambar 4.21 Topik Utama Pada ShopeePay .....	84
Gambar 4.22 Topik Utama Dimensi <i>Efficiency</i> Pada ShopeePay.....	86
Gambar 4.23 Topik Utama Dimensi <i>System Availability</i> Pada ShopeePay.....	87
Gambar 4.24 Topik Utama Dimensi <i>Fulfillment</i> Pada ShopeePay.....	89
Gambar 4.25 Topik Utama Dimensi <i>Privacy</i> Pada ShopeePay .....	90