

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Urutan Bank Terbesar di Indonesia Dilihat dari Ukuran Asset	4
Gambar 1. 2 Bank Dengan Pengaduan Konsumen Terbanyak 2021	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	34
Gambar 3. 2 Pengambilan Data Pada Tweetscrapper	37
Gambar 3. 3 Hasil Pengumpulan Data Dari Tweetscrapper	39
Gambar 3. 4 Tahap Processing Data	40
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Sentimen Assurance.....	44
Gambar 4. 2 Hasil Analisis Sentimen Emphaty	44
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Sentimen Reliability	45
Gambar 4. 4 Hasil Analisis Sentimen Responsiveness	45
Gambar 4. 5 Hasil Analisis Sentimen Tangible	46
Gambar 4. 6 Grafik Analisis Sentimen.....	46
Gambar 4. 7 Hasil Analisis Topik 1	48
Gambar 4. 8 Hasil Analisis Topik 2	49
Gambar 4. 9 Hasil Visualis Topik 3	50
Gambar 4. 10 Hasil Visualisasi Topik 4	51
Gambar 4. 11 Hasil Visualisasi Topik 5	52
Gambar 4. 12 Hasil Visualiasi Topik 6.....	53
Gambar 4. 13 Hasil Visualisasi Topik 7	54
Gambar 4. 14 Hasil Visualisasi Topik 8	55
Gambar 4. 15 Hasil Visualisasi Topik 9	56
Gambar 4. 16 Hasil Visualisasi Topik 10	57
Gambar 4. 17 Intertopic Distance Map	58