

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo KineMaster	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet Global per Periode	3
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet Indonesia per Periode	3
Gambar 1.4 Kekecewaan Pengguna.....	7
Gambar 2.1 <i>Overall Model of Consumer Behavior</i>	17
Gambar 2.3 Skala Pengukuran <i>Mobile Apps Service Quality</i>	20
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	49
Gambar 3.2 <i>Scraping Data</i>	52
Gambar 3.3 Hasil <i>Scraping Data</i>	52
Gambar 3.4 Teknik Analisis Data <i>Binary and Multi-Class Classification</i>	53
Gambar 3.5 <i>Confusion Matrix</i>	59
Gambar 3.6 Teknik Analisis Data WordCloud	61
Gambar 4.1 Data Tidak Relevan	63
Gambar 4.2 Proses pada RapidMiner.....	64
Gambar 4.3 <i>Pre-Processing</i>	65
Gambar 4.4 <i>Cross Validation</i> Naïve Bayes dan KNN	66
Gambar 4.5 Hasil Performa Naïve Bayes pada Analisis Sentimen (<i>Binary Classification</i>).....	67
Gambar 4.6 Hasil Performa Naïve Bayes pada <i>Multi-class Classification</i>	68
Gambar 4.7 Hasil Performa KNN pada Analisis Sentimen (<i>Binary Classification</i>).....	69
Gambar 4.8 Hasil Performa KNN pada <i>Multi-class Classification</i>	70
Gambar 4.9 Hasil Sentimen Pengguna Aplikasi KineMaster	72
Gambar 4.10 Hasil Dimensi <i>Mobile Apps Service Quality</i> Secara Umum	72
Gambar 4.11 Hasil Dimensi <i>Mobile Apps Service Quality</i> Berdasarkan Sentimen.....	74
Gambar 4.12 Hasil Dimensi Utama <i>Mobile Apps Service Quality</i>	75

Gambar 4.13 WordCloud Dimensi MASQ Terburuk Pertama (<i>Technical Reliability</i>).....	76
Gambar 4.14 WordCloud Dimensi MASQ Terburuk Kedua (<i>Valence</i>)	77
Gambar 4.15 WordCloud Dimensi MASQ Terburuk Ketiga (<i>Performance</i>) .	77