

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1    Gambaran Umum .....</b>	<b>1</b>
1.1.1    Livin by Mandiri .....	1
1.1.2    BCA Mobile .....	2
<b>1.2    Latar belakang .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3    Rumusan Masalah.....</b>	<b>10</b>
<b>1.4    Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5    Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
1.5.1    Aspek teoritis .....	12
1.5.2    Aspek Praktis .....	12
<b>1.6    Sistematika Penulisan .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKAN.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1    Teori dan Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>15</b>
2.1.1    Manajemen.....	15
2.1.2    Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.3    Perilaku Konsumen .....	16
2.1.4    Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.5    Mobile Banking.....	17
2.1.6    Electronic Service Quality .....	18
2.1.7    Twitter .....	19
2.1.8    Sentimen analisis.....	19
2.1.9    Big Data .....	20
2.1.10    Text mining .....	22
2.1.11    User Generate Content (UGC).....	22
<b>2.2    Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>24</b>

<b>2.3</b>	<b>Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>30</b>
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1</b>	<b>Jenis Penelitian .....</b>	<b>33</b>
3.1.1	Berdasarkan Tujuan Penelitian .....	33
3.1.2	Berdasarkan Metode Penelitian.....	33
3.1.3	Berdasarkan Unit Analisis.....	34
3.1.4	Berdasarkan Keterlibatan Penelitian .....	34
3.1.5	Berdasarkan Waktu pelaksanaan.....	34
<b>3.2</b>	<b>Operasional Variable .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3</b>	<b>Tahapan Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>3.4</b>	<b>Populasi dan sample.....</b>	<b>40</b>
3.4.1	Populasi.....	40
3.4.2	Sampel.....	40
<b>3.5</b>	<b>Pengumpulan Data dan Sumber Data.....</b>	<b>41</b>
3.5.1	Pengumpulan Data .....	41
3.5.2	Sumber Data.....	41
<b>3.6</b>	<b>Teknik Analisis .....</b>	<b>42</b>
3.6.1	Analisis Pengumpulan Data .....	42
3.6.2	Klasifikasi Data.....	44
3.6.3	Training Data .....	45
3.6.4	Pembobotan kata ( TF- IDF).....	45
3.6.5	Confusion Matrix .....	45
3.6.6	Sentimen Analisis.....	46
3.6.7	LDA.....	47
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
<b>4.1</b>	<b>Karakteristik Data .....</b>	<b>49</b>
<b>4.2</b>	<b>Hasil.....</b>	<b>49</b>
4.2.1	Cleaning data.....	49
4.2.2	Hasil Data Pre-procesing.....	50
4.2.3	Labeling Data .....	51
4.2.4	Analisis Sentimen.....	51
4.2.5	Topic Modeling.....	63
<b>4.3</b>	<b>Pembahasan Hasil penelitian .....</b>	<b>76</b>
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>91</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>92</b>
5.2.1	Saaran Teoritis .....	92

5.2.2	Saran Praktis.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>94</b>