

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang.....	2
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Aspek Teoritis	12
1.5.2 Aspek Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.2 Perilaku Konsumen	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen atau Pelanggan.....	15
2.1.4 Service quality.....	16
2.1.5 Electronic Service Quality	16

2.1.5	User-Generated Content.....	17
2.1.6	Big Data	18
2.1.7	Text Mining.....	18
2.1.8	Text Classification	19
2.1.9	Analisis Sentimen	19
2.1.10	Topic Modeling.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Operasional Variabel.....	36
3.3	Tahapan Penelitian	39
3.4	Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1	Populasi.....	41
3.4.2	Sampel.....	41
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	42
3.6	Teknik Analisis.....	43
3.6.1	<i>Business Understanding</i>	43
3.6.2	Persiapan dan Pengumpulan Data, Pemodelan Data, dan Evaluasi...44	44
3.6.3	Pemodelan Topik dengan BERTopic.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Karakteristik Data	51
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	Dimensi E-SERVQUAL aplikasi Bank Jago.....	51
4.2.2	Analisis sentimen aplikasi Bank Jago	55

4.2.3	Distribusi Sentimen Positif dan Negatif pada setiap dimensi E-SERVQUAL	59
4.2.4	Topik Utama Dimensi dengan Sentimen Paling Positif dan Paling Negatif	61
4.3	Pembahasan	70
4.3.1	Pembahasan Hasil Klasifikasi Dimensi Aplikasi Bank Jago	70
4.3.1	Pembahasan Hasil Analisis Sentimen Aplikasi Bank Jago	71
4.3.3	Pembahasan Hasil Proporsi Sentimen pada Setiap Dimensi E-SERVQUAL	71
4.3.4	Pembahasan Hasil Analisis <i>Topic Modeling</i>	72
4.3.4	Analisis Manajerial	74
BAB V KESIMPULAN		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	78
5.2.1	Saran Teoritis	78
5.2.2	Saran Praktis	79
DAFTAR PUSTAKA		81