

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perdagangan digital e commerce Indonesia	3
Gambar 1. 3 <i>Platform Fintech</i> Terpopuler di Indonesia	4
Gambar 1. 4 5 <i>Platform E-wallet</i> Terpopuler di Indonesia.....	5
Gambar 1. 5 Keluhan Pengguna Aplikasi ShopeePay (1)	6
Gambar 1. 6 Keluhan Pengguna Aplikasi ShopeePay (2)	6
Gambar 1. 7 Keluhan Pengguna Aplikasi ShopeePay (3)	7
Gambar 2. 1 <i>Evolution of Service Quality</i>	18
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	37
Gambar 3. 2 <i>Web scraping</i> menggunakan Google Colab.....	40
Gambar 3. 3 Teknik Analisis Data.....	41
Gambar 3. 4 Hasil Pengumpulan Data.....	41
Gambar 3. 5 Kamus Positif InSet Lexicon	45
Gambar 3. 6 Kamus Negatif InSet Lexicon.....	45
Gambar 4. 1 Hasil <i>Confusion Matrix</i>	51
Gambar 4. 2 Grafik Perbandingan Jumlah Sentimen Positif dan Negatif.....	53
Gambar 4. 3 Persentase Perbandingan Jumlah Sentimen Positif dan Negatif	53
Gambar 4. 4 Hasil <i>Coherence Score</i>	54
Gambar 4. 5 Hasil <i>Intertopic Distance Map</i> Topik 1.....	55
Gambar 4. 6 Hasil <i>Intertopic Distance Map</i> Topik 2.....	56
Gambar 4. 7 Hasil <i>Intertopic Distance Map</i> Topik 3.....	57
Gambar 4. 8 Hasil <i>Intertopic Distance Map</i> Topik 4.....	58
Gambar 4. 9 Hasil <i>Intertopic Distance Map</i> Topik 5.....	59
Gambar 4. 10 Hasil <i>Intertopic Distance Map</i> Topik 6	60
Gambar 4. 11 Hasil <i>Intertopic Distance Map</i> Topik 7	61
Gambar 4. 12 Grafik hasil klasifikasi dimensi MASQ	62
Gambar 4. 13 <i>Confusion Matrix</i> Klasifikasi Dimensi MASQ.....	64
Gambar 4. 14 Hasil Performansi Model Klasifikasi Dimensi MASQ.....	64
Gambar 4. 15 Perbandingan Sentimen Positif dan Negatif Dimensi MASQ	65
Gambar 4. 16 Hasil Klasifikasi Berdasarkan <i>Topic Modelling</i>	66

Gambar 4. 17 Hasil <i>Sentiment Analysis</i> Variabel <i>Responsiveness</i>	68
Gambar 4. 18 Hasil <i>Sentiment Analysis</i> Variabel <i>Information</i>	71
Gambar 4. 19 Hasil <i>Sentiment Analysis</i> Variabel <i>Security and Privacy</i>	74
Gambar 4. 20 Hasil <i>Sentiment Analysis</i> Variabel <i>Design</i>	76
Gambar 4. 21 Hasil <i>Sentiment Analysis</i> Variabel <i>Performance</i>	79
Gambar 4. 22 Hasil <i>Sentiment Analysis</i> Variabel <i>Technical Reliability</i>	81
Gambar 4. 23 Hasil <i>Sentiment Analysis</i> Variabel <i>Valence</i>	85