

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
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	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori – Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Manajemen	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.1.4 <i>Customer Behavior</i>	16

2.1.5 <i>Electronic Wallet (E-wallet)</i>	16
2.1.6 <i>Service Quality</i>	17
2.1.7 <i>Mobile App Service Quality</i>	17
2.1.8 <i>Big Data</i>	19
2.1.9 <i>Sentiment Analysis</i>	20
2.1.10 <i>Topic Modelling</i>	22
2.1.11 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Operasionalisasi Variabel	36
3.3 Tahapan Penelitian	37
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Sampel	39
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.6.1 Pengumpulan Data.....	41
3.6.2 <i>Pre-processing Data</i>	42
3.6.3 Pembobotan Kata (TF-IDF).....	42
3.6.4 <i>Confusion Matrix</i>	43
3.6.5 Analisis Sentimen	44
3.6.6 <i>Topic Modelling</i>	46
3.6.7 Klasifikasi Dimensi <i>Mobile App Service Quality (MASQ)</i>	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47

4.1 Karakteristik Data	47
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 <i>Cleaning Data</i>	47
4.2.2 Hasil <i>Pre-processing Text</i>	47
4.2.3 <i>Sentiment Analysis</i>	50
4.2.3.1 Klasifikasi Sentimen	50
4.2.3.2 Pembobotan Kata	50
4.2.3.3 Performansi Model Naïve Bayes Classifier	51
4.2.4 <i>Topic Modelling</i>	54
4.2.5 Klasifikasi Dimensi <i>Mobile App Service Quality (MASQ)</i>	61
4.2.5.1 Klasifikasi Berdasarkan Hasil <i>Sentiment Analysis</i>	61
4.2.5.2 Klasifikasi Berdasarkan <i>Topic Modelling</i>	65
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.3.1 <i>Responsiveness</i>	67
4.3.2 <i>Information</i>	70
4.3.3 <i>Security and Privacy</i>	73
4.3.4 <i>Design</i>	76
4.3.5 <i>Performance</i>	78
4.3.6 <i>Technical Reliability</i>	81
4.3.7 <i>Valence</i>	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	88
5.2.1 Aspek Teoritis.....	89
5.2.2 Aspek Praktis	89

DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	100