

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1 Aspek Teoritis	16
1.5.2 Aspek Praktis	16
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	18
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.2 Perilaku Konsumen	18
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.5 <i>Electronic Service Quality</i>	20
2.1.7 <i>Financial Technology (Fintech)</i>	22
2.1.8 <i>User-Generated Content</i>	23
2.1.9 Big Data	23
2.1.10 <i>Text Mining</i>	24
2.1.11 <i>Text Classification</i>	24
2.1.12 Analisis Sentimen	25
2.1.13 <i>Topic Modeling</i>	25

2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian	40
3.2	Operasional Variabel.....	42
3.3	Tahapan Penelitian.....	45
3.4	Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1	Populasi	48
3.4.2	Sampel.....	49
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	50
3.6	Teknis Analisis.....	51
3.6.1	Business Understanding	52
3.6.2	Pengumpulan Data, Pemodelan Data, dan Evaluasi Data	52
3.6.3	Pemodelan Topik dengan BERTopic.....	60
3.6.4	Deployment	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Karakteristik Data.....	62
4.2	Hasil Penelitian.....	62
4.2.1	Dimensi <i>SERVQUAL</i> aplikasi Flip.....	62
4.2.2	Analisis Sentimen Aplikasi Flip.....	68
4.2.3	Distribusi Sentimen Positif dan Negatif pada setiap dimensi <i>SERVQUAL</i>	72
4.2.4	Topik Utama Dimensi dengan Sentimen Paling Positif dan Paling Negatif	74
4.3	Pembahasan	87
4.3.1	Pembahasan Hasil Klasifikasi Dimensi Aplikasi Flip.....	87
4.3.2	Pembahasan Hasil Analisis Sentimen Aplikasi Flip.....	89
4.3.3	Pembahasan Hasil Proporsi Sentimen pada Setiap Dimensi <i>SERVQUAL</i>	90
4.3.4	Pembahasan Hasil Analisis Topic Modeling	91
4.3.5	Analisis Manajerial	95
BAB V KESIMPULAN		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran.....	100
5.2.1	Saran Teoritis.....	100

5.2.2. Saran Praktis.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103