

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Alfagift	17
Gambar 1. 2 Nilai Transaksi E - Commerce di Indonesia Tahun 2017 - 2024	18
Gambar 1. 3 Nilai Penjualan Toko Ritel Eceran di Indonesia	20
Gambar 1. 4 Aplikasi yang Digunakan untuk Belanja.....	21
Gambar 1. 5 Aplikasi Alfagift & Klik Indomaret	23
Gambar 2. 1 Perilaku Konsumen Pasca Pembelian	33
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	46
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	53
Gambar 3. 2 Script Crawling Data Ulasan GooglePlaystore	56
Gambar 3. 3 Hasil Pengumpulan Data Ulasan Aplikasi Alfagift	57
Gambar 3. 4 Klasifikasi Berdasarkan Dimensi	58
Gambar 3. 5 Analisis Sentimen.....	59
Gambar 4. 1 Hasil Model Klasifikasi Sentimen.....	63
Gambar 4. 2 Confusion Matrix Model Klasifikasi Sentimen	64
Gambar 4. 3 Proporsi Sentimen Positif & Negatif.....	65
Gambar 4. 4 Hasil Model Klasifikasi E - Satisfaction.....	67
Gambar 4. 5 Confusion Matrix Klasifikasi Dimensi E - Satisfaction.....	68
Gambar 4. 6 Proporsi Dimensi E - Satisfaction	70
Gambar 4. 7 Sentimen Positif & Negatif Dimensi E - Satisfaction	72
Gambar 4. 8 Hasil Coherence Score	73
Gambar 4. 10 Clustering Topik Dimensi Offers & Discount.....	74
Gambar 4. 11 Topic Word Score	76
Gambar 4. 12 Hasil Coherence Score	78
Gambar 4. 13 Clustering Topik Dimensi App Experience.....	79
Gambar 4. 14 Topic Word Score	81