

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Profil Perusahaan BNI.....	1
Gambar 1.1 Logo PT Bank Negara Indonesia.....	2
1.3 Latar Belakang Penelitian	3
Gambar 1.3 Aplikasi Mobile Banking Populer Berdasarkan Persentasi Pengguna	4
Gambar 1.4 Rating Aplikasi Mobile Banking.....	7
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Pertanyaan Penelitian	10
1.6 Tujuan Penelitian	10
1.7 Manfaat Penelitian	10
a. Manfaat Teoritis	10
b. Manfaat Praktis.....	11
1.8 Ruang Lingkup Penelitian	11
1.8.1. Lokasi dan Objek	12
1.8.2. Waktu Penelitian.....	12
1.9 Sistematika Penulisan	12
a. BAB I PENDAHULUAN	12
b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
c. BAB III METODE PENELITIAN.....	12
d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	12
e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Manajemen Strategi.....	14
2.2 Manajemen Layanan	14

2.3	Transformasi Digital	15
2.4	Strategi Digital Bisnis dalam Perbankan.....	16
2.5	Competitive Positioning di Pasar Perbankan Digital Indonesia	17
2.6	Digital Banking Service.....	18
2.7	<i>Google Play Store</i>	19
2.8	<i>Wondr</i> by BNI	20
2.9	Analisis Sentimen	21
2.9.1.	Level Analisis Sentimen	22
2.9.2.	Term-Frequency – Inverse Document Frequency (TF – IDF)	23
2.9.3.	Pemodelan Topik (Topic Modelling).....	23
2.9.4.	Latent Dirichlet Allocation (LDA).....	23
2.9.5.	Coherence Score	24
2.10	Natural Language Processing (NLP)	24
Tabel 2.1 Hasil Performa Algoritma Berdasarkan Indikator-Indikator Penilaian		25
2.11	Importance Performance Analysis (IPA)	26
2.12	Penelitian Terdahulu	29
2.13	Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian.....		45
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Karakteristik Penelitian.....	46
3.2	Operasional Variabel Kualitatif.....	48
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian Kualitatif.....		50
3.3	Tahapan Penelitian Kualitatif.....	56
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian secara Kualitatif		57
3.2	Populasi dan Sampel Untuk Tahapan Penelitian Secara Kualitatif	58
3.3	Sumber Data dan Pengumpulan Data Kualitatif	59
3.3.1	Pengumpulan Data Dalam Pendekatan Kualitatif.....	59
a.	Studi Kepustakaan	59
b.	Data Scrapping	60
3.3.4	Evaluasi Data.....	63
3.4	Teknik Analisis Data Kualitatif	65
Gambar 3.6 Model Analisis Data secara Kualitatif.....		66
3.5	Tahapan Analisis Kuantitatif	67
Gambar 3.7 Tahapan Penelitian secara Kuantitatif		68

3.6	Operasional Variabel Kuantitatif	69
	Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian Kuantitatif	70
3.7	Populasi dan Sampel untuk Tahapan Penelitian Kuantitatif.....	73
3.8	Sumber Data dan Pengumpulan Data Kuantitatif.....	73
3.9	Teknik Analisis Data Kuantitatif.....	73
3.10	Uji Instrumen Kuantitatif	74
	Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	76
	Gambar 3.8 Contoh Diagram Kartesius Kepuasan terhadap Kepentingan	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		79
4.1.	Gambaran Umum Temuan Kualitatif	79
4.1.1	Hasil <i>Pre-Processing Cleaning</i>	79
4.1.2	Hasil <i>Pre-Processing Case Folding</i>	80
4.1.3	Hasil <i>Pre-Processing Normalisasi</i>	81
4.1.4	Hasil <i>Pre-Processing Tokenizing</i>	82
4.1.5	Hasil <i>Pre-Processing Stopword Removal</i>	82
4.1.6	Hasil <i>Pre-Processing Stemming</i>	83
4.2.	Hasil Klasifikasi Sentimen dengan Support Vector Machine (SVM)	84
4.3.	Interpretasi Temuan Kualitatif	85
4.4.	Gambaran Umum Temuan Kuantitatif.....	89
4.4.1.	Hasil Analisis Karakteristik Responden.....	91
4.4.2.	Hasil Uji Validitas.....	91
4.4.3.	Hasil Uji Reliabilitas.....	93
4.5.	Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	93
4.5.1.	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	94
4.5.2.	Analisis Nilai Rata-Rata Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan..	95
4.5.3.	Analisis Diagram Kartesius	96
4.6.	Pembahasan dan Analisis Persepsi dan Harapan dari Hasil Temuan Kualitatif dan Kuantitatif.....	101
4.7.	Implementasi Rekomendasi Strategis	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		112