

DAFTAR GAMBAR

1.1 Logo Dana.....	1
1.2 Tingkat Pentrasi Internet.....	3
1.3 Hasil Survei Dompok Digital Populer.....	4
1.4 Rating Aplikasi Dana di Google.....	5
1.5 Rating Ulasan Pengguna Aplikasi Dana.....	6
2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
3.3 Tahapan Penelitian.....	33
3.5 Script Crawling Review Aplikasi.....	35
3.5 Hasil Pengumpulan Data Aplikasi Dana Dari Google Collaboratory.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.7 Alur Klasifikasi Dimensi.....	37
3.8 Alur Sentimen Analisis.....	41
3.9 Alur Topic Modeling.....	43
4.1 Perbandingan Akurasi Model Klasifikasi.....	44
4.2 Classification Report Dana Berdasarkan Dimensi E-ServQual.....	45
4.3 Confusion Matrix Model Dana Berdasarkan Dimensi E-ServQual.....	46
4.4 Hasil Persentase Klasifikasi Data Berdasarkan Dimensi E-ServQual Aplikasi Dana.....	46
4.5 Hasil Laporan Klasifikasi Dana Berdasarkan Dimensi Sentimen Analisis.....	47
4.6 Gambar Confusion Matrix Model Dana Berdasarkan Sentimen Analisis.....	47
4.7 Gambar Proporsi Hasil Sentimen Analisis Aplikasi Dana.....	48
4.8 Hasil Klasifikasi Sentimen Analisis Pada Masing-Masing Dimensi E-ServQual Dana....	50
4.9 Perbandingan Nilai Persentase Setiap Dimensi E-ServQual Dana.....	52
4.10 Gambar Coherence Score Dimensi E-ServQual Paling Positif.....	52
4.11 Intertopic Distance Map Dimensi Paling Positif Dana.....	53
4.12 Topic Word Score Dimensi Paling Positif.....	55
4.13 Perbandingan Nilai Persentase Setiap Dimensi E-ServQual.....	55
4.14 Coherence Score Dimensi E-ServQual Paling Negatif Dana.....	56
4.15 Intertopic Distance Map Dimensi Paling Negatif Dana.....	56
4.16 Topic Word Score Dimensi Paling Negatif Dana.....	58