

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
Abstract.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian Dana.....	1
1.1.1. Dana.....	1
1.2. Latar Belakang.....	2
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1. Aspek Teoristis.....	8
1.5.2. Aspek Praktis.....	8
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2. Kualitas Layanan.....	11
2.1.3. Kualitas Layanan Elektronik.....	12
2.1.4. E-Wallet.....	12
2.1.5. User Generated Content (UGC).....	13
2.1.6. Big Data.....	13
2.1.7. Text Mining.....	14
2.1.8. Text Classification.....	14
2.1.8.1. Analisis Sentimen.....	15
2.1.8.2. Multi-class Classification.....	15

2.1.9. Topic Modeling.....	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.1.1. Berdasarkan Metode Penelitian.....	28
3.1.2. Berdasarkan Tujuan Penelitian.....	29
3.1.3. Berdasarkan Keterlibatan Penlitian.....	29
3.1.4. Berdasarkan Waktu Penelitian.....	29
3.1.5. Berdasarkan Unit Analisi.....	30
3.1.6. Berdasarkan Strategi Penelitian.....	30
3.1.7. Berdasarkan Penelitian.....	30
3.2. Operasional Variabel.....	30
3.3. Tahapan Penelitian.....	32
3.4. Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1. Populasi.....	34
3.4.2. Sampel.....	35
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	35
3.6. Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1. Data Preprocessing.....	36
3.6.2. Klasifikasi Data Berdasarkan Dimensi.....	36
3.6.3. Sentimen Analisis.....	40
3.6.4. Topic Modeling.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Karateristik Data.....	44
4.2. Hasil Penelitian.....	44
4.2.1. Dimensi Kualitas E-SerQual Dana Berdasarkan Ulasan Pengguna....	44
4.2.1.1. Model Klasifikasi Dimensi Kualitas E-ServQual Dana	44
4.2.1.2. Hasil Klasifikasi Dimensi E-Servqual Dana.....	46
4.2.2. Proporsi Sentimen Positif dan Negatif Pada Ulasan Dana.....	46

4.2.2.1.	Model Klasifikasi Analisis Sentimen.....	46
4.2.2.2.	Hasil Analisis Sentimen Ulasan Dana.....	48
4.2.3.	Proporsi Sentimen Positif dan Negatif Pada Setiap Dimensi E-SerQual	49
4.2.4.	Topik Utama Pada Ulasan Paling Positif dan Paling Negatif Dimensi Dana.....	51
4.3.	Pembahasan.....	58
4.3.1.	Pembahasan Hasil Klasifikasi Dimensi Aplikasi Dana.....	58
4.3.2.	Pembahasan Hasil Analisis Sentimen Aplikasi Dana.....	59
4.3.3.	Pembahasan Hasil Proporsi Sentimen Pada Setiap Dimensi E-ServQual	59
4.3.4.	Pembahasan Hasil Dari Analisis Topic Modeling.....	59
4.3.5.	Pembahasan Hasil Analisis Manajerial.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1.	Kesimpulan.....	61
5.2.	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63