

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Logo Tokopedia | 1 |
| Gambar 1.2 Twitter Tokopedia..... | 2 |
| Gambar 1.3 Logo Shopee..... | 2 |
| Gambar 1.4 Twitter Shopee | 3 |
| Gambar 1.5 Logo Bukalapak | 3 |
| Gambar 1.6 Twitter Bukalapak | 4 |
| Gambar 1.7 Pertumbuhan Internet Indonesia..... | 5 |
| Gambar 1.8 Penetrasi Pengguna Internet Indonesia | 5 |
| Gambar 1.9 Pertumbuhan E-commerce di Asia Tenggara..... | 6 |
| Gambar 1.10 Top 10 e-Commerce di Indonesia | 7 |
| Gambar 1.11 Pengguna Media Sosial Indonesia | 7 |
| Gambar 1.12 Platform Sosial Media Paling Aktif di Indonesia | 10 |
| Gambar 2.1 Tahapan Text Mining | 22 |
| Gambar 2.2 Kerangka Penelitian | 32 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian | 37 |
| Gambar 4.1 Hasil Visualisasi Topik 1 Tokopedia | 44 |
| Gambar 4.2 Hasil Visualisasi Topik 2 Tokopedia | 45 |
| Gambar 4.3 Hasil Visualisasi Topik 3 Tokopedia | 46 |
| Gambar 4.4 Hasil Visualisasi Topik 4 Tokopedia | 46 |
| Gambar 4.5 Hasil Visualisasi Topik 1 Shopee..... | 47 |
| Gambar 4.6 Hasil Visualisasi Topik 2 Shopee..... | 48 |
| Gambar 4.7 Hasil Visualisasi Topik 3 Shopee..... | 48 |
| Gambar 4.8 Hasil Visualisasi Topik 4 Shopee..... | 49 |
| Gambar 4.9 Hasil Visualisasi Topik 1 Bukalapak | 50 |
| Gambar 4.10 Hasil Visualisasi Topik 2 Bukalapak | 51 |
| Gambar 4.11 Hasil Visualisasi Topik 3 Bukalapak | 51 |
| Gambar 4.12 Hasil Visualisasi Topik 4 Bukalapak | 52 |
| Gambar 4.13 Hasil Analisis Sentimen Tokopedia | 54 |
| Gambar 4.14 Grafik Kualitas Layanan Tokopedia | 54 |
| Gambar 4.15 Hasil Analisis Sentimen Shopee | 56 |
| Gambar 4.16 Grafik Kualitas Layanan Shopee..... | 56 |
| Gambar 4.17 Hasil Analisis Sentimen Bukalapak | 57 |
| Gambar 4.18 Grafik Kualitas Layanan Bukalapak | 58 |
| Gambar 4.19 Grafik perbandingan kualitas layanan dimensi efficiency | 61 |
| Gambar 4.20 Grafik perbandingan kualitas layanan dimensi fulfilment | 62 |
| Gambar 4.21 Grafik perbandingan kualitas layanan dimensi privacy | 63 |
| Gambar 4.22 Grafik perbandingan kualitas layanan dimensi system availability | 64 |