

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Instagram .....	1
Gambar 1.2 Logo Twitter.....	1
Gambar 1.3 Pesan Pinjaman Online di Twitter.....	2
Gambar 1.4 Aktivitas Sosial Media di Indonesia Tahun 2020 .....	3
Gambar 1.5 Jumlah Aplikasi Pada Google Play Store   Android.....	7
Gambar 1.6 Jumlah Aplikasi Pada App Store   iOS.....	7
Gambar 1.7 Number of ilegal P2P Platforms Shutdown .....	8
Gambar 1.8 Ukuran Pasar Industri Pinjaman Online di Indonesia .....	9
Gambar 1.9 Grafik Korban Pinjaman Online di Indonesia.....	10
Gambar 2.1 Proses Terbentuknya Sikap dan Reaksi .....	16
Gambar 2.2 Mural Pinjaman Online di Kawasan Tempurejo, Surabaya, Jawa Timur. Mural tersebut sebagai sarana imbauan kepada masyarakat terhadap bahaya pinjaman daring atau online (pinjol) ilegal yang sedang marak.....	19
Gambar 2.3 Complaint Satisfaction and its Influence on Customer Behaviorn ....	21
Gambar 2.4 Model dari Kepercayaan Online .....	25
Gambar 2.5 Wmatrix tangging system.....	32
Gambar 2.6 Website Aplikasi Wmatrix5 .....	34
Gambar 2.7 Kerangka Berfikir.....	54
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	59
Gambar 3.2 Tampilan script Google Colaboratory unruk Crawling Twitter.....	64
Gambar 3.3 Tampilan Phantombuster untuk Scraping Instagram .....	64
Gambar 3.4 Hasil Pengumpulan Data dengan .....	65
Gambar 3.5 Tab Menu awal dalam Aplikasi Wmatrix5 .....	68
Gambar 3.6 Proses Unggah Dataset Pinjaman Online.....	69
Gambar 3.7 Menu pada Aplikasi Wmatrix5 .....	69
Gambar 3.8 Menu Analisis dalam Wmatrix5 .....	70
Gambar 3.9 Word-SEM frequency profile.....	70
Gambar 3.10 Tampilan Menu Sorted on Frequency .....	71
Gambar 3.11 Jenis-Jenis Word-SEM frequency profile .....	72

Gambar 3.12 Hasil Frequency Emotion ‘_E’ .....	74
Gambar 3.13 Hasil search this list dengan kata kunci ‘trust’ .....	74
Gambar 4.1 Perkembangan Industri Pinjaman Online di Indonesia .....	81
Gambar 4.2 Word Frequency List.....	87
Gambar 4.3 Tabel Word Frequency List.....	88
Gambar 4.4 Hasil Part of Speech Tagging Wmatrix5.....	89
Gambar 4.5 Hasil POS (Part of Speech) Tagging.....	89
Gambar 4.6 Summary Sheet Hasil Corpus Analysis Semantik Wmatrix5 .....	95