

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Urutan Bank Terbesar di Indonesia Dilihat dari Ukuran Asset</b> .....	4
<b>Gambar 1. 2 Bank Dengan Pengaduan Konsumen Terbanyak 2021</b> .....	4
<b>Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran</b> .....	28
<b>Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian</b> .....	34
<b>Gambar 3. 2 Pengambilan Data Pada Tweepscraper</b> .....	37
<b>Gambar 3. 3 Hasil Pengumpulan Data Dari Tweepscraper</b> .....	39
<b>Gambar 3. 4 Tahap Processing Data</b> .....	40
<b>Gambar 4. 1 Hasil Analisis Sentimen Assurance</b> .....	44
<b>Gambar 4. 2 Hasil Analisis Sentimen Emphaty</b> .....	44
<b>Gambar 4. 3 Hasil Analisis Sentimen Reliability</b> .....	45
<b>Gambar 4. 4 Hasil Analisis Sentimen Responsiveness</b> .....	45
<b>Gambar 4. 5 Hasil Analisis Sentimen Tangible</b> .....	46
<b>Gambar 4. 6 Grafik Analisis Sentimen</b> .....	46
<b>Gambar 4. 7 Hasil Analisis Topik 1</b> .....	48
<b>Gambar 4. 8 Hasil Analisis Topik 2</b> .....	49
<b>Gambar 4. 9 Hasil Visualis Topik 3</b> .....	50
<b>Gambar 4. 10 Hasil Visualisasi Topik 4</b> .....	51
<b>Gambar 4. 11 Hasil Visualisasi Topik 5</b> .....	52
<b>Gambar 4. 12 Hasil Visualiasi Topik 6</b> .....	53
<b>Gambar 4. 13 Hasil Visualisasi Topik 7</b> .....	54
<b>Gambar 4. 14 Hasil Visualisasi Topik 8</b> .....	55
<b>Gambar 4. 15 Hasil Visualisasi Topik 9</b> .....	56
<b>Gambar 4. 16 Hasil Visualisasi Topik 10</b> .....	57
<b>Gambar 4. 17 Intertopic Distance Map</b> .....	58