

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Manajemen Pemasaran	16
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.3 Persepsi	17
2.1.4 Kualitas Layanan	17
2.1.5 <i>E-SERVQUAL</i>	18
2.1.6 Mobile Banking	18
2.1.7 <i>Big Data</i>	19
2.1.8 <i>Text Mining</i>	19
2.1.9 <i>Text Classification</i>	20
2.1.10 Analisis Sentimen	20
2.1.11 <i>Topic Modelling</i>	21

2.1.10 Indonesian Bidirectional Encoder Representation from Transformer (IndoBERT)	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.1.1 Berdasarkan Metode	30
3.1.2 Berdasarkan Tujuan	31
3.1.3 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	31
3.1.4 Berdasarkan Unit Analisis	31
3.1.5 Berdasarkan Keterlibatan Penelitian.....	31
3.2 Operasional Variabel	32
3.3 Tahapan Penelitian	33
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	37
3.6.1 Text Mining	37
3.6.2 Pre-processing Text	37
3.6.3 Text Classification	41
3.6.4 Evaluasi hasil Sentiment Analysis	45
3.6.5. Topic Modeling.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Karakteristik Data	47
4.2 Hasil	47
4.2.1 Pengumpulan Data	47
4.2.2 <i>Pre-processing Text</i>	48
4.3 Pelabelan Data.....	48
4.4 Pembagian Data	49
4.5 IndoBERT	50
4.5.1 Pelatihan dengan Batch Size 16 dan Epoch 5	51

4.5.2	Pelatihan dengan Batch Size 16 dan Epoch 10	53
4.5.3	Pelatihan dengan Batch Size 32 dan Epoch 5	54
4.5.4	Pelatihan dengan Batch Size 32 dan Epoch 10	56
4.6	Evaluasi Hasil Sentiment Analysis	57
4.7	Analisis <i>Topic Modeling</i> dengan BERTopic	60
4.8	Analisis Manajerial	69
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran.....	76
5.2.1	Saran Teoritis	76
5.2.2	Saran Praktis	76
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN.....		84
Lampiran 1. Kode Pengolahan Data Sentimen Analisis		84
Lampiran 2. Hasil Perbandingan Performa Ke Empat Model.....		85