

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	1
Gambar 1. 2 Logo BNI Mobile Banking	3
Gambar 1. 3 Logo Wondr by BNI.....	3
Gambar 1. 4 Logo Google Play Store	4
Gambar 1. 5 Pengguna Internet di Indonesia 2014-2029.....	5
Gambar 1. 6 Tingkat Penetrasi Perbankan Online di Indonesia Tahun 2014-2029	6
Gambar 1. 7 Mobile Banking dengan Performa Terbaik di Indonesia Tahun 2024	7
Gambar 1. 8 Mobile Banking yang Paling Diminati (Mei 2024)	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	36
Gambar 3. 2 Proses Scrapping	40
Gambar 3. 3 Hasil Scrapping Data Ulasan Aplikasi Wondr by BNI.....	41
Gambar 3. 4 Hasil Scrapping Data Ulasan Aplikasi BNI Mobile.....	41
Gambar 4. 1 Hasil Sentimen Pengguna BNI Mobile	54
Gambar 4. 2 Hasil Sentimen Pengguna Wondr by BNI.....	54
Gambar 4. 3 Grafik Performa Model Selama Proses Fine-Tuning pada Tugas Analisis Sentimen.....	55
Gambar 4. 4 Metrik Evaluasi Analisis Sentimen Menggunakan Model IndoBERT	56
Gambar 4. 5 Confusion Matrix Analisis Sentimen	57
Gambar 4. 6 Hasil Klasifikasi Ulasan Pengguna BNI Mobile berdasarkan Dimensi e-SERVQUAL.....	58
Gambar 4. 7 Hasil Klasifikasi Ulasan Pengguna Wondr by BNI berdasarkan Dimensi e-SERVQUAL	58
Gambar 4. 8 Grafik Performa Model Selama Proses Fine-Tuning pada Tugas Klasifikasi Dimensi e-SERVQUAL.....	59
Gambar 4. 9 Metrik Evaluasi Klasifikasi Dimensi e-SERVQUAL Menggunakan Model IndoBERT	60
Gambar 4. 10 Confusion Matrix Klasifikasi Dimensi e-SERVQUAL	61

Gambar 4. 11 Analisis Sentimen Berdasarkan Dimensi e-SERVQUAL pada Aplikasi BNI Mobile.....	62
Gambar 4. 12 Analisis Sentimen Berdasarkan Dimensi e-SERVQUAL pada Aplikasi Wondr by BNI.....	63