

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN.....	xvi
INTISARI	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Asumsi dan Batasan	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Tentang Atribut Penting & Prioritas Pengembangan Produk Perbankan	8
2.2 Ulasan Pelanggan <i>Online</i>	10
2.3 <i>Text Mining</i> dan <i>Topic Modeling</i>	11
2.4. Analisis Tingkat Kepuasan.....	13
2.5. Posisi Penelitian	14
BAB III LANDASAN TEORI.....	16
3.1 Forbes	16

3.2 Perbankan dan Bank BCA.....	16
3.3 Menentukan Prioritas Atribut.....	17
3.4 Ulasan <i>Online</i>	20
3.5 Analisis Tekstual	21
3.5.1 Text Mining	21
3.6 LDA.....	23
3.7 Evaluasi Topic Model	24
3.8 Pelabelan Topik	26
3.9 Kepuasan Pelanggan	27
3.10 InSet <i>Lexicon</i>	27
BAB IV METODE PENELITIAN	29
4.1 Objek Penelitian	29
4.2 Alat dan Bahan Penelitian	29
4.3 Tahapan Penelitian	30
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
5.1 Pengumpulan Data dan Seleksi Data	39
5.2 <i>Pre-Processing</i> Data	40
5.3 Identifikasi Atribut Penting	41
5.3.1 Eksperimen	41
5.3.1.1 Menentukan Jumlah Kata yang Digunakan dalam Matriks Dokumen dan Matriks Kosakata	41
5.3.2 <i>Topic Modeling</i>	46
5.3.3 Evaluasi <i>Topic Modeling</i>	46
5.3.4 Pemberian Label Topik	50
5.4 Analisis Tingkat Kepentingan Atribut	60
5.5 Analisis Tingkat Kepuasan Atribut	63
5.6 Analisis Skor Peluang Bank	65
BAB VI PENUTUP.....	70
6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	73



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Prioritas Pengembangan Produk Perbankan Berbasis Ulasan Online Era Covid-19: Studi Kasus

Bank BCA

Miftakhul Huda Nur Asy-syifa Al Aththuur, Ir. Subagyo, Ph.D., IPU., ASEAN Eng.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

LAMPIRAN	80
-----------------------	----