

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet Di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Transaksi Perbankan Tradisional Dan Perbankan Digital Di Indonesia .....	3
Gambar 1.3 Transaksi Perbankan Digital Di Indonesia.....	4
Gambar 1.4 Layanan Yang Diakses Pengguna Internet Di Indonesia.....	6
Gambar 1.5 <i>Platform</i> Media Sosial Paling Aktif Di Indonesia 2018 .....	7
Gambar 2.1 Proses Informasi untuk Keputusan Pembelian Konsumen .....	13
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penulis .....	24
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	29
Gambar 3.2 Sumber Data UGC Pada Media Sosial Twitter.....	31
Gambar 3.3 <i>Script Data Crawling</i> yang Digunakan Pada Aplikasi RStudio .....	32
Gambar 3.4 Hasil <i>Data Crawling</i> Percakapan Pada Media Sosial Twitter .....	33
Gambar 3.5 Daftar Kata yang Tidak Relevan dengan Penelitian .....	33
Gambar 3.6 <i>Data Preprocessing</i> dengan Aplikasi WORDij .....	34
Gambar 3.7 Website Word Art <i>Word Cloud Generator</i> .....	34
Gambar 3.8 <i>Text Network Analysis</i> dengan Aplikasi Gephi .....	35
Gambar 3.9 Proses Validasi Klasifikasi Data .....	36
Gambar 3.10 Skema <i>10 Fold - Cross Validation</i> .....	37
Gambar 4.1 <i>Word Cloud Internet Banking BRI</i> .....	43
Gambar 4.2 <i>Word Cloud Internet Banking Mandiri</i> .....	45
Gambar 4.3 <i>Word Cloud Internet Banking BCA</i> .....	47
Gambar 4.4 <i>Word Cloud Internet Banking BNI</i> .....	48
Gambar 4.5 <i>Text Network Internet Banking BRI</i> .....	51
Gambar 4.6 <i>Text Network Internet Banking Mandiri</i> .....	57
Gambar 4.7 <i>Text Network Internet Banking BCA</i> .....	62
Gambar 4.8 <i>Text Network Internet Banking BNI</i> .....	68
Gambar 4.9 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking BRI</i> Dimensi <i>Efficiency</i> .....	73

Gambar 4.10 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BRI Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	75
Gambar 4.11 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BRI Dimensi <i>Privacy</i> .....	78
Gambar 4.12 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BRI Dimensi <i>System Availability</i> .....	80
Gambar 4.13 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> Mandiri Dimensi <i>Efficiency</i> .....	83
Gambar 4.14 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> Mandiri Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	86
Gambar 4.15 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> Mandiri Dimensi <i>Privacy</i> .....	90
Gambar 4.16 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> Mandiri Dimensi <i>System Availability</i> .....	93
Gambar 4.17 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BCA Dimensi <i>Efficiency</i> .....	97
Gambar 4.18 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BCA Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	99
Gambar 4.19 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BCA Dimensi <i>Privacy</i> .....	102
Gambar 4.20 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BCA Dimensi <i>System Availability</i> .....	105
Gambar 4.21 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BNI Dimensi <i>Efficiency</i> .....	108
Gambar 4.22 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BNI Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	110
Gambar 4.23 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BNI Dimensi <i>Privacy</i> .....	112
Gambar 4.24 <i>Text Network</i> Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> BNI Dimensi <i>System Availability</i> .....	114