

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Jenius.....	1
Gambar 1.2 Daftar Dompok Digital Terbesar di Indonesia 2017-2019.....	5
Gambar 2.1 Ekspektasi Pelanggan.....	16
Gambar 2.2 Persepsi Pelanggan tentang Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	17
Gambar 2.3 Persepsi Pelanggan tentang Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	38
Gambar 2.4 Kerangka pemikiran	40
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	45
Gambar 3.2 Contoh Tweet dari Jenius.....	48
Gambar 3.3 Teknik Analisis Data.....	50
Gambar 3.4 Sintaks untuk Crawling Data.....	51
Gambar 3.5 Hasil Crawling Data.....	51
Gambar 3.6 Aplikasi Wordij.....	52
Gambar 3.7 Contoh Kata yang Tidak Relevan.....	53
Gambar 3.8 Aplikasi Orange.....	54
Gambar 4.1 <i>Wordcloud</i> Penggunaan Jenius 2016.....	60
Gambar 4.2 Bobot Kata Pembentuk <i>Wordcloud</i> Jenius 2016.....	61
Gambar 4.3 Hasil Topic Modelling Jenius 2016.....	60
Gambar 4.4 <i>Wordcloud</i> Penggunaan Jenius 2017.....	63
Gambar 4.5 Bobot Kata Pembentuk <i>Wordcloud</i> Jenius 2017.....	64
Gambar 4.6 Hasil Topic Modelling Jenius 2017.....	62

Gambar 4.7 <i>Wordcloud</i> Penggunaan Jenius 2018.....	63
Gambar 4.8 Bobot Kata Pembentuk <i>Wordcloud</i> Jenius 2018.....	66
Gambar 4.9 Hasil Topic Modelling Jenius 2018.....	66
Gambar 4.10 Hasil Topic Modelling Jenius 2019.....	67
Gambar 4.11 <i>Wordcloud</i> pengguna jenius 2019.....	68
Gambar 4.12 bobot kata pembentuk <i>wordcloud</i> 2019.....	69
Gambar 4.13 <i>Network</i> Hubungan Antar Kata Mengenai Jenius.....	71
Gambar 4.14 <i>Network</i> Text Jenius 2016.....	72
Gambar 4.15 <i>Network</i> Text Jenius 2016 Dimensi <i>Contact</i>	73
Gambar 4.16 <i>Network</i> Text Jenius 2016 Dimensi <i>Privacy</i>	74
Gambar 4.17 <i>Network</i> Text Jenius 2016 Dimensi <i>Efficiency</i>	75
Gambar 4.18 <i>Network</i> Text Jenius 2016 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci Catchycashtag.....	75
Gambar 4.19 <i>Network</i> Text Jenius 2016 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci Transfer.....	76
Gambar 4.20 <i>Network</i> Text Jenius 2016 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci Aplikasi.....	77
Gambar 4.21 <i>Network</i> Text Jenius 2016 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci Fitur.....	78
Gambar 4.22 <i>Network</i> Text Jenius 2016 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci Transaksi.....	78
Gambar 4.23 <i>Network</i> Text Jenius 2016 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci Kartu.....	79

Gambar 4.24 <i>Network Text Jenius 2016 Dimensi Reability Kata Kunci</i> terancangih.....	79
Gambar 4.25 <i>Network Text Jenius 2017</i>	80
Gambar 4.26 <i>Network Text Jenius 2017 Dimensi Contact</i>	81
Gambar 4.27 <i>Network Text Jenius 2017 Dimensi System availabilty Kata Kunci</i> Fitur.....	82
Gambar 4.28 <i>Network Text Jenius 2017 Dimensi System availabilty Kata Kunci</i> Transfer.....	82
Gambar 4.29 <i>Network Text Jenius 2017 Dimensi System availabilty Kata Kunci</i> Cashtag.....	83
Gambar 4.30 <i>Network Text Jenius 2017 Dimensi System availabilty Kata Kunci</i> Login.....	84
Gambar 4.31 <i>Network Text Jenius 2017 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci Card.....	84
Gambar 4.32 <i>Network Text Jenius 2017 Dimensi Privacy</i>	85
Gambar 4.33 <i>Network Text Jenius 2017 Dimensi Efficiency</i>	86
Gambar 4.34 <i>Network Text Jenius 2017 Dimensi reability</i>	86
Gambar 4.35 <i>Network Text Jenius 2018</i>	87
Gambar 4.36 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi Contact</i>	88
Gambar 4.37 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi System availabilty Kata Kunci</i> Gagal.....	88
Gambar 4.38 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi System availabilty Kata Kunci</i> Error.....	89

Gambar 4.39 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci Aktivasi.....	90
Gambar 4.40 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci Fitur.....	90
Gambar 4.41 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci transfer.....	91
Gambar 4.42 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci Login.....	92
Gambar 4.43 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci Kartu.....	93
Gambar 4.44 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci Aplikasi.....	93
Gambar 4.45 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci Top-Up.....	94
Gambar 4.46 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci Lemot.....	94
Gambar 4.47 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi Efficiency</i>	95
Gambar 4.48 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi Privacy</i>	96
Gambar 4.49 <i>Network Text Jenius 2018 Dimensi reability</i>	97
Gambar 4.50 <i>Network Text Jenius 2019</i>	97
Gambar 4.51 <i>Network Text Jenius 2019 Dimensi Contact</i>	98
Gambar 4.52 <i>Network Text Jenius 2019 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci Kartu.....	99
Gambar 4.53 <i>Network Text Jenius 2019 Dimensi System availabilty</i> Kata Kunci Aplikasi.....	100

Gambar 4.54 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci akun.....	101
Gambar 4.55 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci error.....	101
Gambar 4.56 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci login.....	102
Gambar 4.57 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci Top.....	103
Gambar 4.58 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci gagal.....	104
Gambar 4.59 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci aktivasi.....	104
Gambar 4.60 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci berhasil.....	105
Gambar 4.61 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci lama.....	106
Gambar 4.62 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>System availabilty</i> Kata Kunci futur.....	106
Gambar 4.63 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>Efficiency</i> Kata Kunci Susah.....	107
Gambar 4.64 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>Efficiency</i> Kata Kunci Mudah.....	108
Gambar 4.65 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>Privacy</i> Kata Kunci Password.....	109
Gambar 4.66 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>Privacy</i> Kata Kunci	

Pin.....	109
Gambar 4.67 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi Compentation.....	110
Gambar 4.68 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi <i>Responsiveness</i>	111
Gambar 4.69 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi Fulfillment.....	112
Gambar 4.70 <i>Network</i> Text Jenius 2019 Dimensi Fulfillment.....	112