

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Fase perkembangan Fitech (Bates, 2017) .....	2
Gambar I.2 Perkembangan anggota AFTECH di Indonesia tahun 2016 - Q4 2021 (AFTECH, 2021) .....	3
Gambar I.3 Grafik jumlah akun peminjam dan jumlah penerima pinjaman tahun 2022 usia 19-34 tahun. ....	4
Gambar II.1 Arsitektur dasar RNN .....	8
Gambar II.2 Arsitektur LSTM .....	9
Gambar II.3 SERVQUAL model (Parasuraman et al., 1988).....	12
Gambar II.4 Tiga subtask dalam ABSA .....	14
Gambar III.1 <i>Information System Research Framework</i> (Hevner et al., 2004). 16	
Gambar III.2 Alur Sistematika Penelitian .....	17
Gambar IV.1 Sebaran data jika digambarkan dalam diagram venn.....	21
Gambar V.1 Banyak ulasan pada setiap aspek.....	29
Gambar V.2 <i>Wordcloud</i> aspek <i>reliability</i> dengan sentimen negatif .....	30
Gambar V.3 <i>Wordcloud</i> aspek <i>assurance</i> dengan sentimen negatif.....	30
Gambar V.4 <i>Wordcloud</i> aspek <i>tangibles</i> dengan sentimen negative.....	31
Gambar V.5 <i>Wordcloud</i> aspek <i>empathy</i> dengan sentimen negatif .....	31
Gambar V.6 <i>Wordcloud</i> aspek <i>responsiveness</i> dengan sentimen negatif.....	32
Gambar V.7 <i>Worldcloud</i> ulasan positif dari semua aspek .....	32
Gambar V.8 Akurasi dan loss dari skenario 1 .....	34
Gambar V.9 Akurasi dan loss dari skenario 2.....	35
Gambar V.10 Array yang berisi probabilitas masing masing aspek.....	36
Gambar V.11 Hasil prediksi menggunakan model .....	37