

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Media Sosial	2
Gambar 1. 2 Kenaikan Jumlah Sentimen Negatif	4
Gambar 1. 3 Jumlah Pendaftar Universitas (<i>Sumber: Pemasaran dan Admisi</i>)	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3. 1 Komponen dalam Analisis Data.....	30
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber Data.....	32
Gambar 3. 3 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	32
Gambar 4. 1 Bukti Percakapan Tidak Menggunakan Tanda Baca	37
Gambar 4. 2 Bukti Percakapan Pesan Dibalas Oleh Chatbot.....	38
Gambar 4. 3 Bukti Percakapan yang Otomatis Solved	40
Gambar 4. 4 Bukti Percakapan Spam	41
Gambar 4. 5 Bukti Percakapan Penggunaan Istilah Daerah	46
Gambar 4. 6 Bukti Percakapan.....	61
Gambar 4. 7 Bukti Percakapan.....	62