

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Alfagift	17
Gambar 1. 2 Nilai Transaksi E - Commerce di Indonesia Tahun 2017 - 2024	18
Gambar 1. 3 Nilai Penjualan Toko Ritel Eceran di Indonesia	20
Gambar 1. 4 Aplikasi yang Digunakan untuk Belanja	21
Gambar 1. 5 Aplikasi Alfagift & Klik Indomaret	23
Gambar 2. 1 Perilaku Konsumen Pasca Pembelian	33
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	46
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	53
Gambar 3. 2 Script Crawling Data Ulasan GooglePlaystore	56
Gambar 3. 3 Hasil Pengumpulan Data Ulasan Aplikasi Alfagift	57
Gambar 3. 4 Klasifikasi Berdasarkan Dimensi	58
Gambar 3. 5 Analisis Sentimen	59
Gambar 4. 1 Hasil Model Klasifikasi Sentimen	63
Gambar 4. 2 Confusion Matrix Model Klasifikasi Sentimen	64
Gambar 4. 3 Proporsi Sentimen Positif & Negatif	65
Gambar 4. 4 Hasil Model Klasifikasi E - Satisfaction	67
Gambar 4. 5 Confusion Matrix Klasifikasi Dimensi E - Satisfaction	68
Gambar 4. 6 Proporsi Dimensi E - Satisfaction	70
Gambar 4. 7 Sentimen Positif & Negatif Dimensi E - Satisfaction	72
Gambar 4. 8 Hasil Coherence Score	73
Gambar 4. 10 Clustering Topik Dimensi Offers & Discount	74
Gambar 4. 11 Topic Word Score	76
Gambar 4. 12 Hasil Coherence Score	78
Gambar 4. 13 Clustering Topik Dimensi App Experience	79
Gambar 4. 14 Topic Word Score	81