

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Bank Negara Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Logo <i>Wondr</i> by BNI	2
Gambar 1.3 Aplikasi Mobile Banking Populer Berdasarkan Persentasi Pengguna	4
Gambar 1.4 Rating Aplikasi Mobile Banking	7
Gambar 2.1 Tampilan Google Play Store.....	20
Gambar 2.2 Proses Sentimen Analisis dalam Product Review	22
Gambar 2.3 Diagram Kartesius Importance Performance Matrix.....	27
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian	45
Gambar 3.1 Jenis-Jenis Desain Mixed Method.....	46
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian secara Kualitatif.....	57
Gambar 3.3 Contoh Hasil Scrapping Data di Google Play Store.....	60
Gambar 3.4 Pendekatan One-to-One.....	62
Gambar 3.5 Pendekatan One-to-Rest	62
Gambar 3.6 Model Analisis Data secara Kualitatif	66
Gambar 3.7 Tahapan Penelitian secara Kuantitatif.....	68
Gambar 3.8 Contoh Diagram Kartesius Kepuasan terhadap Kepentingan.....	78
Gambar 4.1 Jumlah Analisis Sentimen Positif dan Negatif.....	79
Gambar 4.2 Hasil Pembagian Dataset untuk Data Latih dan Data Uji.....	84
Gambar 4.3 10 Kata Terbanyak Sentimen Negatif.....	86
Gambar 4.4 10 Kata Terbanyak Sentimen Positif.....	87
Gambar 4.5 Hasil Diagram Kartesius Atribut Performance Importance.....	97