

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

HALAMAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK.....i

ABSTRACT.....ii

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....iv

DAFTAR GAMBAR.....vii

DAFTAR TABEL.....viii

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1. Latar Belakang ..... 1

1.2. Rumusan Masalah ..... 3

1.3. Tujuan Penelitian ..... 3

1.4. Batasan Masalah..... 3

1.5. Kerangka Pemikiran..... 5

**BAB II KAJIAN LITERATUR ..... 6**

2.1. *State of The Art*..... 6

2.2. Kajian Literatur ..... 8

2.2.1. Analisis Sentimen..... 8

2.2.2. BERT (*Bidirectional Encoder Representations from Transformers*) ... 8

2.2.3. Bank Digital ..... 9

2.2.4. *Scraping Google Play Store*..... 10

2.2.5. CRISP – DM ( <i>Cross-Industry Standard Process for Data Mining</i> )...	12
2.2.6. <i>Confusion Matrix</i> .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1.    Pemahaman bisnis.....	15
3.2.    Pemahaman Data.....	16
3.3.    Persiapan Data.....	17
3.4.    Pemodelan.....	24
3.5.    Evaluasi.....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1.    Penggunaan Model BERT untuk Analisis Sentimen .....	29
4.1.1. Hasil Pemahaman Bisnis.....	29
4.1.2. Hasil Pemahaman Data .....	29
4.1.3. Hasil Persiapan Data .....	32
4.1.4. Hasil Pemodelan.....	40
4.2.    Hasil Evaluasi Model BERT dalam Analisis Sentimen .....	49
4.2.1. Seabank .....	49
4.2.2. Bank Jago .....	52
4.2.3. Blu BCA.....	55
4.2.4. Pembahasan Analisis Sentimen 3 Top Bank Digital Indonesia.....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
5.1. Simpul.....	68
5.1. Saran.....	69