

# Analisis Sentimen dan Time-based Customer Behavior Aplikasi Mobile Banking = Sentiment Analysis and Time-based Customer Behavior of Mobile Banking Application

Brigita Sance, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526817&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Peningkatan aktivitas pembayaran dan transaksi online mendorong transformasi produk dan layanan perbankan. Di era big data, ulasan menjadi penting bagi bank untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah sebagai masukan untuk perbaikan. Saat bank merilis aplikasi mobile banking di Google Play Store, pelanggan dapat memberikan ulasan tentang pengalaman mereka menggunakan aplikasi tertentu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami sentimen pengguna aplikasi mobile banking melalui analisis sentimen. Metode Natural Language Processing (NLP) digunakan untuk mengekstrak data teks, meliputi: pra-proses, analisis sentimen setiap ulasan dan analisis lima dimensi kualitas layanan berbasis mobile. Beberapa masalah dan dimensi kualitas layanan harus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan adanya kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan mobile banking, bank dapat memprediksi perilaku pelanggan di masa mendatang.

.....Increased online payment and transaction activities drive the transformation of banking products and services. In the big data era, reviews are important for banks to discover customer's satisfaction levels as input for improvement. As banks release mobile banking applications in Google Play Store, customers can leave reviews regarding their experience using certain applications. The purpose of this study is to understand customer sentiment of mobile banking applications through sentiment analysis. Natural Language Processing (NLP) method is used to extract the text data, including: pre-processing, analysing the sentiment of each review and analysing the sentiment of five dimensions of e-service quality. Some issues and dimensions of service quality should be improved to satisfy customers' needs. Discovering the probability of continuing to use mobile banking, a bank may predict the future behaviour of the customers.