

DAFTAR GAMBAR

Gambar I- 1 Top Brand Award Jasa Kurir.....	2
Gambar I- 2 Negara Pengguna Twitter (Statista, 2021).....	4
Gambar III- 1 Konseptual Model.....	26
Gambar III- 2 Sistematika Penelitian.....	27
Gambar III- 3 Mengambil Data di Twitter.....	29
Gambar III- 4 Proses Pengolahan Data.....	30
Gambar III- 5 Proses Case Folding.....	30
Gambar III- 6 Proses Tokenization.....	30
Gambar III- 7 Proses Stopword Removal.....	31
Gambar III- 8 Proses Stemming.....	32
Gambar III- 9 Proses Klasifikasi Naive Bayes.....	33
Gambar IV- 1 Hasil Sentimen JNE.....	38
Gambar IV- 2 Hasil Sentimen J&T Express.....	39
Gambar IV- 3 Daftar Kata Stopword Removal.....	42
Gambar IV- 4 Pembobotan Kata Netral JNE.....	44
Gambar IV- 5 Pembobotan Kata Negatif JNE.....	44
Gambar IV- 6 Pembobotan Kata Positif JNE.....	45
Gambar IV- 7 Pembobotan Kata Netral J&T Express.....	46
Gambar IV- 8 Pembobotan Kata Negatif J&T Express.....	46
Gambar IV- 9 Pembobotan Kata Positif J&T Express.....	47
Gambar IV- 10 Data JNE Sebelum Oversampling.....	48
Gambar IV- 11 Data J&T Sebelum Oversampling.....	48
Gambar IV- 12 Data JNE Sesudah Oversampling.....	49
Gambar IV- 13 Data J&T Sesudah Oversampling.....	50
Gambar IV- 14 Tahap Klasifikasi Naive Bayes.....	50
Gambar IV- 15 Tahap Confusion Matrix.....	51
Gambar IV- 16 Tahap Evaluasi Performansi.....	52
Gambar V- 1 Implementasi Naive Bayes.....	53
Gambar V- 2 Hasil Score JNE Penerapan K-fold Cross Validation.....	61

Gambar V- 3 Hasil Score J&T Express Penerapan K-fold Cross Validation 62