

## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Logo Perusahaan .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	30
Gambar 3.2 Pengambilan Data Menggunakan Google Colab .....	32
Gambar 3.3 Hasil Pengumpulan Data dari Google Colab .....	33
Gambar 3.4 Hasil LDA .....	36
Gambar 4.1 Tahap <i>Cleaning</i> dan <i>Tokenize</i> .....	39
Gambar 4.2 Tahap <i>Stemming</i> .....	39
Gambar 4.3 Tahap <i>Remove Stopwords</i> .....	40
Gambar 4.4 Data Testing .....	41
Gambar 4.5 Klasifikasi Sentimen Analisis .....	41
Gambar 4.6 Proses Evaluasi Performansi .....	41
Gambar 4.7 Hasil Evaluasi Performansi .....	41
Gambar 4.8 Analisis Sentimen Data .....	42
Gambar 4.9 Script Topic Modeling .....	43
Gambar 4.10 Topik Utama Ruangguru .....	44
Gambar 4.11 Topik Utama Dimensi <i>Tangible</i> pada Ruangguru.....	45
Gambar 4.11 Topik Utama Dimensi <i>Reliability</i> pada Ruangguru .....	47
Gambar 4.11 Topik Utama Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Ruangguru .....	48
Gambar 4.11 Topik Utama Dimensi <i>Assurance</i> pada Ruangguru .....	49
Gambar 4.11 Topik Utama Dimensi <i>Empathy</i> pada Ruangguru.....	51