

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Shopee Xpress.....	1
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	3
Gambar 1. 3 Keluhan Pelanggan Terkait Shopee Xpress	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	41
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data.....	43
Gambar 3. 3 Pengumpulan data	44
Gambar 3. 4 Hasil pengumpulan data	44
Gambar 3. 5 Tahapan Preprocessing.....	45
Gambar 3. 6 Contoh Word Cloud	51
Gambar 4. 1 Preprocessing data.....	54
Gambar 4. 2 Grafik Klasifikasi Kualitas Layanan	54
Gambar 4. 3 Grafik Klasifikasi Sentimen	55
Gambar 4. 4 Model Analisis Sentimen	56
Gambar 4. 5 Cross Validation.....	57
Gambar 4. 6 Performansi Model.....	57
Gambar 4. 7 Sentimen Dimensi Kualitas Layanan	58
Gambar 4. 8 Sentimen Positif Tangible	59
Gambar 4. 9 Sentimen Negatif Reliability	60
Gambar 4. 10 Sentimen Positif Reliability	62
Gambar 4. 11 Sentimen Negatif Assurance	63
Gambar 4. 12 Sentimen Positif Assurance.....	64
Gambar 4. 13 Sentimen Negatif Responsiveness	65
Gambar 4. 14 Sentimen Positif Responsiveness	66
Gambar 4. 15 Sentimen Negatif Empathy	67
Gambar 4. 16 Sentimen Positif Empathy.....	68