

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Kru dan Stand Bakmie Sapi Fengkolan .....	1
Gambar I.2	Komentar Terkait Kualitas Layanan .....	3
Gambar I.3	Data Komentar Bakmie Sapi Fengkolan .....	5
Gambar I.4	Analisis Wordcloud Komentar .....	6
Gambar I.5	Hasil Analisis Sentimen Bakmie Sapi Fengkolan.....	6
Gambar II.1	Tahapan Text Mining .....	24
Gambar II.2	Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar III.1	Tahapan Penelitian .....	37
Gambar III.2	Triangulasi Sumber .....	41
Gambar III.3	Tahapan Analisis Data .....	43
Gambar III.4	Proses Scraping pada Tiktok .....	44
Gambar III.5	Dataset yang Sudah Diperoleh .....	44
Gambar III.6	Dataset yang Sudah Dipilah .....	45
Gambar III.7	Dataset yang Sudah Dibersihkan.....	46
Gambar III.8	Tahapan <i>Preprocessing</i> .....	46
Gambar III.9	Ilustrasi <i>Latent Dirichlet Allocation</i> .....	51
Gambar IV.1	Visualisasi Hasil Sentimen Kedai Bakmie .....	57
Gambar IV.2	Visualisasi Hasil <i>Multiclass</i> Kedai Bakmie.....	60
Gambar IV.3	Visualisasi Hasil <i>Multiclass</i> Kedai Bakmie pada Komentar Positif.. .....	61
Gambar IV.4	Visualisasi Hasil <i>Multiclass</i> Kedai Bakmie pada Komentar Negatif .....	63
Gambar IV.5	Visualisasi Hasil <i>Multiclass</i> Kedai Bakmie pada Komentar Netral .. .....	65
Gambar IV.6	Topik dari Sentimen Negatif Kedai Bakmie.....	67
Gambar IV.7	Topik dari Sentimen Netral Kedai Bakmie.....	69
Gambar IV.8	Topik dari Sentimen Positif Kedai Bakmie .....	70
Gambar IV.9	Topik dari Sentimen Negatif <i>Assurance</i> Kedai Bakmie .....	72
Gambar IV.10	Topik dari Sentimen Negatif <i>Emphaty</i> Kedai Bakmie .....	73
Gambar IV.11	Topik dari Sentimen Negatif <i>Reliability</i> Kedai Bakmie .....	76
Gambar IV.12	Topik dari Sentimen Negatif <i>Responsiveness</i> Kedai Bakmie.....	78
Gambar IV.13	Topik dari Sentimen Negatif <i>Tangibles</i> Kedai Bakmie .....	79
Gambar IV.14	Topik dari Sentimen Netral <i>Assurance</i> Kedai Bakmie.....	81

Gambar IV.15 Topik dari Sentimen Netral <i>Emphaty</i> Kedai Bakmie .....	83
Gambar IV.16 Topik dari Sentimen Netral <i>Reliability</i> Kedai Bakmie .....	85
Gambar IV.17 Topik dari Sentimen Netral <i>Responsiveness</i> Kedai Bakmie.....	85
Gambar IV.18 Topik dari Sentimen Netral <i>Tangibles</i> Kedai Bakmie .....	86
Gambar IV.19 Topik dari Sentimen Positif <i>Assurance</i> Kedai Bakmie .....	88
Gambar IV.20 Topik dari Sentimen Positif <i>Emphaty</i> Kedai Bakmie .....	90
Gambar IV.21 Topik dari Sentimen Positif <i>Reliability</i> Kedai Bakmie .....	91
Gambar IV.22 Topik dari Sentimen Positif <i>Responsiveness</i> Kedai Bakmie .....	93
Gambar IV.23 Topik dari Sentimen Positif <i>Tangibles</i> Kedai Bakmie.....	95
Gambar IV.24 Rekomendasi Perbaikan Aspek <i>Tangibles</i> Kedai Bakmie .....	99
Gambar IV.25 Rekomendasi Perbaikan Aspek <i>Reliability</i> Kedai Bakmie.....	99
Gambar IV.26 Rekomendasi Perbaikan Aspek <i>Responsiveness</i> Kedai Bakmie....	99
Gambar IV.27 Rekomendasi Perbaikan Aspek <i>Assurance</i> Kedai Bakmie.....	100
Gambar IV.28 Rekomendasi Perbaikan Aspek <i>Emphaty</i> Kedai Bakmie .....	100