

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Deliveree .....	1
Gambar 1. 2 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia .....	2
Gambar 1. 3 Jasa Layanan Pengiriman Logistik Indonesia .....	4
Gambar 1. 4 Rating Aplikasi Deliveree di Google Play Store .....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	35
Gambar 3. 2 Scraping Data Ulasan Aplikasi Dengan Google Colabs .....	40
Gambar 3. 3 Hasil Dari Dataset Yang Didapat .....	41
Gambar 3. 4 Teknik Analisis Data .....	41
Gambar 3. 5 Cara Kerja BERTopic .....	47
Gambar 4. 1 Hasil Tabel <i>Classification Report</i> Berdasarkan Sentimen .....	49
Gambar 4. 2 Confusion Matrix Model Klasifikasi Berdasarkan Sentimen .....	49
Gambar 4. 3 Proporsi Sentimen Secara Keseluruhan .....	50
Gambar 4. 4 Hasil Tabel <i>Classification Report</i> Berdasarkan Dimensi .....	51
Gambar 4. 5 <i>Confusion matrix</i> Model Klasifikasi Berdasarkan Dimensi .....	52
Gambar 4. 6 Distribusi Dimensi <i>Service Quality</i> .....	53
Gambar 4. 7 Hasil Klasifikasi Sentimen Tiap Dimensi <i>Service Quality</i> .....	55
Gambar 4. 8 <i>Coherence Score</i> Dari <i>Topic Modeling</i> Sentimen Positif .....	57
Gambar 4. 9 Hasil <i>Clustering</i> Dimensi Positif .....	58
Gambar 4. 10 <i>Top Word Score</i> Dimensi Positif .....	59
Gambar 4. 11 <i>Coherence Score</i> Dari <i>Topic Modeling</i> Sentimen Negatif .....	62
Gambar 4. 12 Hasil <i>Clustering</i> Dimensi Negatif .....	63
Gambar 4. 13 <i>Top Word Score</i> Dimensi Negatif .....	64