

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ulasan Pengguna Jamsostek Mobile (JMO).....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Karakteristik Penelitian	29
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.3	Tahapan Penelitian.....	32
Tabel 3.4	Pelabelan Analisis Sentiemn.....	39
Tabel 3.5	Pelabelan Data untuk Dimensi Kualitas Layanan	41
Tabel 3.6	<i>Confusion matrix</i>	44
Tabel 4.1	Distribusi Topik Dimensi <i>Service Reliability</i>	60
Tabel 4.2	Distribusi Topik Dimensi <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4.3	Ulasan Pengguna dengan Dominasi Sentimen Negatif	70