

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian	33
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 3. 3 Pelabelan Data Ulasan.....	42
Tabel 3. 4 Tahap Preprocessing.....	43
Tabel 3. 5 Confusion Matrix	47
Tabel 4. 1 Hasil Pelabelan Berdasarkan Sentimen.....	52
Tabel 4. 2 Hasil Pelabelan Berdasarkan Dimensi e-SERVQUAL	52
Tabel 4. 3 Hasil Preprocessing	53
Tabel 4. 4 Distribusi Sentimen berdasarkan Dimensi e-SERVQUAL	61