

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Kerangka Teori	49
Tabel 3.2 Contoh Kata Kunci Penelitian.....	51
Tabel 3.3 Pendekatan <i>Text Analytics</i>	53
Tabel 3.4 Karakteristik Data Penelitian	57
Tabel 3.5 Kriteria Seleksi dan Penyaringan Data Ulasan	58
Table 3.6 jumlah Sampel Akhir	59
Table 3.7 Tahapan Teknis Pengumpulan dan Persiapan Data	61
Tabel 3.8 Contoh Data Mentah Ulasan Pengguna	61
Tabel 3.9 Deskripsi Data Penelitian.....	62
Tabel 3.10 Tahapan Text Preprocessing pada Ulasan Pengguna.....	64
Tabel 3.11 Kategori Sentimen dan Deskripsinya.....	65
Tabel 4.1: Contoh Hasil Preprocessing Teks Ulasan	75
Tabel 4.2: Distribusi Sentimen Ulasan Aplikasi Threads	77
Tabel 4.3: Distribusi Sentimen Ulasan Aplikasi Twitter/X	79
Tabel 4.4: Daftar Topik dan Kata Kunci Dominan pada Ulasan Aplikasi Threads	83
Tabel 4.5: Daftar Topik dan Kata Kunci Dominan pada Ulasan Aplikasi Twitter/X	85
Tabel 4.6: Pemetaan Sentimen Ulasan Aplikasi Threads ke Dimensi SERVQUAL	90
Tabel 4.7: Pemetaan Sentimen Ulasan Aplikasi Twitter/X ke Dimensi SERVQUAL	91