

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Shopee Xpress.....	1
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	3
Gambar 1. 3 Keluhan Pelanggan Terkait Shopee Xpress .....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	41
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data.....	43
Gambar 3. 3 Pengumpulan data .....	44
Gambar 3. 4 Hasil pengumpulan data .....	44
Gambar 3. 5 Tahapan Preprocessing.....	45
Gambar 3. 6 Contoh Word Cloud .....	51
Gambar 4. 1 Preprocessing data.....	54
Gambar 4. 2 Grafik Klasifikasi Kualitas Layanan .....	54
Gambar 4. 3 Grafik Klasifikasi Sentimen .....	55
Gambar 4. 4 Model Analisis Sentimen .....	56
Gambar 4. 5 Cross Validation.....	57
Gambar 4. 6 Performansi Model.....	57
Gambar 4. 7 Sentimen Dimensi Kualitas Layanan .....	58
Gambar 4. 8 Sentimen Positif Tangible .....	59
Gambar 4. 9 Sentimen Negatif Reliability .....	60
Gambar 4. 10 Sentimen Positif Reliability .....	62
Gambar 4. 11 Sentimen Negatif Assurance .....	63
Gambar 4. 12 Sentimen Positif Assurance.....	64
Gambar 4. 13 Sentimen Negatif Responsiveness .....	65
Gambar 4. 14 Sentimen Positif Responsiveness .....	66
Gambar 4. 15 Sentimen Negatif Empathy .....	67
Gambar 4. 16 Sentimen Positif Empathy.....	68