

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Media Sosial Twitter XYZ.....	3
Gambar 1.2 Data Pengguna Internet dan Media Sosial di Indonesia Tahun 2023.....	4
Gambar 1.3 Provider Internet yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia 2022	5
Gambar 1.4 Hasil Komparasi Brand.....	5
Gambar 1.5 Perusahaan Telekomunikasi dengan Aduan Konsumen Terbanyak 2021	6
Gambar 1.6 Platform Media Sosial Yang Paling Sering Digunakan Januari 2023.....	7
Gambar 2.1 Tipologi <i>User Generated Content</i>	17
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	36
Gambar 3.2 Pengumpulan Data Pada Google Colaboratory	38
Gambar 3.3 Hasil Pengumpulan Data dari Google Colaboratory	39
Gambar 3.4 Hasil Data Bersih	39
Gambar 3. 5 Proses <i>Design</i> Klasifikasi Dimensi	44
Gambar 3. 6 Proses <i>Design Sentiment Analysis</i>	46
Gambar 3.7 Tabel <i>Confusion Matrix</i>	47
Gambar 4.1 Proses Klasifikasi Data Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan ISP	51
Gambar 4.2 <i>Pre-processing</i> Data Dimensi Kualitas Layanan ISP.....	51
Gambar 4.3 Hasil Klasifikasi Dimensi Kualitas Layanan ISP XYZ	54
Gambar 4.4 <i>Processing Sentiment Analysis</i>	55
Gambar 4.5 <i>Pre-processing</i> Data <i>Sentiment Analysis</i>	56
Gambar 4.6 <i>Cross Validation</i>	57
Gambar 4.7 Hasil <i>Accuracy Sentiment Analysis</i>	58
Gambar 4.8 Analisis Sentimen XYZ	59
Gambar 4.9 Sentimen Negatif XYZ Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan ISP	60
Gambar 4.10 Sentimen Positif XYZ Berdasarkan Kualitas Layanan ISP	60
Gambar 4.11 Topik Utama XYZ	61
Gambar 4.12 Topik Utama Dimensi <i>Network Quality</i>	63
Gambar 4.13 Topik Utama Dimensi <i>Customer Service</i>	64
Gambar 4.14 Topik Utama Dimensi <i>Information Quality</i>	66
Gambar 4.15 Topik Utama Dimensi <i>Privacy and Security</i>	67