

## **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....   | 29 |
| Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian .....   | 42 |
| Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel .....  | 43 |
| Tabel 3.3 Contoh Implementasi Data Preprocessing .....                                 | 51 |
| Tabel 3.4 Data Cleaning dan Proporsi Pembagian Data .....                              | 53 |
| Tabel 3.5 Pelabelan Data untuk Dimensi E-Service Quality .....                         | 54 |
| Tabel 3.6 Pelabelan Sentimen Analisis .....  | 57 |
| Tabel 4.1 Klasifikasi berdasarkan Dimensi E-Service Quality .....                      | 71 |
| Tabel 4.2 Klasifikasi berdasarkan Sentimen Analisis .....                              | 72 |
| Tabel 4.3 Klasifikasi Analisis Sentimen berdasarkan Dimensi E-service<br>Quality ..... | 72 |