

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel III. 1 Jenis Penelitian.....	38
Tabel III. 2 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel III. 3 Situasi Sosial	42
Tabel III. 4 Pengujian <i>User Acceptance Test</i> pada Uji Validitas.....	47
Tabel III. 5 Hasil Perbandingan <i>Removing Punctuation</i>	51
Tabel III. 6 Hasil Perbandingan <i>Removing Symbols</i>	51
Tabel III. 7 Hasil Perbandingan <i>Removing Link</i>	51
Tabel III. 8 Hasil Perbandingan <i>Stemming</i>	51
Tabel III. 9 Hasil Perbandingan <i>Normalization</i>	52
Tabel III. 10 Hasil Perbandingan <i>Stopwords</i>	52
Tabel III. 11 Labelling Service Quality.....	54
Tabel III.12 Labelling Sentiment	54
Tabel III.13 Confusion Matrix	56
Tabel III. 14 Keterangan Kategori Nilai <i>Cohen's Kappa</i>	57
Tabel IV. 1 Jumlah Preprocessing data	60
Tabel IV. 2 Setelah <i>Preprocessing Data</i>	61
Tabel IV. 3 <i>Klasifikasi Tweets</i> Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i>	61
Tabel IV. 4 <i>Klasifikasi Tweets</i> Berdasarkan Dimensi <i>Sentimen</i>	66
Tabel IV. 5 <i>Nilai Performa Service Quality</i>	66
Tabel IV. 6 Nilai Performa Analisis Sentimen	68
Tabel IV. 7 Validitas Penelitian	86