

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Warunk Upnormal	1
Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Warunk Upnormal.....	4
Gambar 1. 3 Laporan Digital Indonesia	6
Gambar 1. 4 Data Pertumbuhan Makanan dan Minuman.....	7
Gambar 1. 5 Google Trend Warunk Upnormal	8
Gambar 2. 1 Dimensi Kepuasan Pelanggan Menurut Rezende et al., (2024).....	17
Gambar 2. 2 Dimensi Kepuasan Pelanggan Menurut P. Liu & Tse, (2018).....	18
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3. 1 Diagram Tahapan Penelitian	35
Gambar 4. 1 Classification Report Analysis Sentiment.....	45
Gambar 4. 2 Confusion Matrix Heatmap	46
Gambar 4. 3 Jumlah Analisis Sentimen	47
Gambar 4. 4 Hasil Intertopic Distance Map Pada Dimensi Positif.....	48
Gambar 4. 5 Hierarchical Clustering Positif	49
Gambar 4. 6 Hasil Intertopic Distance Map Pada Dimensi Negatif	52
Gambar 4. 7 Hierarchical Clustering Negatif	53
Gambar 4. 8 Presentase Sentimen Positif dan Negatif Dimensi Kepuasan Pelanggan	58