

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1-1 Logo Go-Jek.....	1
Gambar 1-2 Fitur layanan dalam Go-Jek.....	2
Gambar 1-3 Logo Grab	4
Gambar 1-4 Logo Twitter	6
Gambar 1-5 Pengguna Internet Indonesia Berdasarkan Usia tahun 2016.....	7
Gambar 1-6 Jumlah unduhan pada Google Play	8
Gambar 1-7 Jumlah pengakses media sosial di Indonesia	9
Gambar 1-8 Akun resmi Go-Jek dan Grab Indonesia.....	10
Gambar 2-1 Subdimensi Kualitas Layanan Transportasi.....	18
Gambar 2-3 Subdimensi Kualitas Layanan Transportasi 2.....	19
Gambar 2-3 Social Computing	22
Gambar 2-4 Social Computing Life Cycle.....	22
Gambar 2-5 Kerangka Penelitian	46
Gambar 3-1 Tahapan Penelitian.....	49
Gambar 3-2 Tahapan <i>Preprocessing</i>	52
Gambar 3-3 Metode klasifikasi SVM	57
Gambar 3-4 Hyperplane SVM	58
Gambar 3-5 Hyperplane SVM 2	59
Gambar 3-6 Confusion Matrix	61
Gambar 4-1 Proses klasifikasi dalam RapidMiner.....	65
Gambar 4-2 <i>Preprocessing</i> dalam RapidMiner	66
Gambar 4-3 Pembobotan.....	67
Gambar 4-4 Proses Naive Bayes.....	68
Gambar 4-5 Proses Support Vector Machine.....	68
Gambar 4-6 Rating Sentimen Gojek	70
Gambar 4-7 Rating Sentimen Grab.....	70
Gambar 4-8 Proporsi Dimensi Gojek.....	71
Gambar 4-9 Frekuensi kemunculan kata dalam dimensi <i>Accessibility</i>	72
Gambar 4-10 Frekuensi kemunculan kata dalam dimensi <i>Availability</i>	73

Gambar 4-11 Frekuensi kemunculan kata dalam dimensi <i>Information</i>	74
Gambar 4-12 Proporsi Dimensi Grab	74
Gambar 4-13 Frekuensi kata dalam dimensi <i>Customer Service</i>	76
Gambar 4-14 Frekuensi kata dalam dimensi <i>Accessibility</i>	77
Gambar 4-15 Frekuensi kata dalam dimensi <i>Information</i>	77