

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Contoh class, instances, dan relations pada domain wine.....	9
Gambar 3. 1 Flowchart Metodologi	12
Gambar 3. 2 Flowchart Crawling Data Twitter	13
Gambar 3. 3 Jenis layanan JNE yang akan ditinjau	13
Gambar 3. 4 Lokasi yang akan ditinjau	13
Gambar 3. 5 Twitter API.....	14
Gambar 3. 6 Consumer key dan Access token.....	15
Gambar 3. 7 Proses crawling data menggunakan R Studio	15
Gambar 3. 8 Hasil proses crawling data.....	16
Gambar 3. 9 Proses Text Pre-Processing	16
Gambar 3. 10 Istilah yang ada pada kerangka ontologi pada jenis layanan reg ...	20
Gambar 3. 11 Class hierarchy yang ada pada ontologi.....	23
Gambar 4. 1 Hasil validasi ontologi pada Protégé.....	30
Gambar 4. 2 Hasil pengujian jenis layanan dengan sentimen negatif	32
Gambar 4. 3 Hasil pengujian lokasi dengan sentimen negatif.....	35
Gambar 4. 4 Hasil pengujian jenis layanan, lokasi, dan sentimen negatif.....	39