

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Pengguna Sociolla	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Karakteristik Penelitian	42
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 3.3	Data Ekspert	50
Tabel 3.4	Hasil Wawancara - Keyword Pengambilan Data Kuantitatif ...	52
Tabel 3.5	Hasil Wawancara – Periode Pengambilan Data Kuantitatif	54
Tabel 3.6	Ilustrasi <i>Data Preprocessing</i>	60
Tabel 3.7	Klasifikasi Teks <i>Sentiment Analysis</i>	61
Tabel 3.8	Klasifikasi Teks <i>Multiclass Classification</i>	62
Tabel 3.9	<i>Confusion Matrix</i>	63
Tabel 3.10	Interpretasi Nilai Kappa	65
Tabel 3.11	Instrumen Penelitian-Pengambilan Data UGC	72
Tabel 3.12	Instrumen Penelitian-Kualitas Layanan Sociolla	73
Tabel 3.13	Data Peneliti untuk Peer Debriefing	79
Tabel 4.1	Hasil Perolehan Data	80
Tabel 4.2	Performa Model <i>Multiclass Classification</i>	82
Tabel 4.3	Performa Model <i>Sentiment Analysis</i>	84
Tabel 4.4	Daftar Ekspert	91
Tabel 4.5	Hasil Wawancara	92
Tabel 4.6	Urutan Perbaikan Layanan Sociolla	99
Tabel 4.7	Pemetaan Prioritas Perbaikan Layanan yang Disarankan	100
Tabel 4.8	Pernyataan Ekspert – Prioritas Perbaikan Layanan	102
Tabel 4.9	Interpretasi Jaringan Kata	104
Tabel 4.10	Temuan Terkait dimensi <i>System Availability</i>	109
Tabel 4.11	Temuan Terkait dimensi <i>Efficiency</i>	111
Tabel 4.12	Temuan Terkait dimensi <i>Fulfilment</i>	112
Tabel 4.13	Temuan Terkait dimensi <i>Responsiveness</i>	113

Tabel 4.14 Pernyataan Ekspert – Upaya Perbaikan Layanan115