

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Starbucks.....	3
Gambar 1.2 Distribusi Rating periode 2016 – 2025	10
Gambar 1.3 Persentase Distribusi Rating Ulasan Aplikasi Starbucks	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	40
Gambar 3.2 Analisis Data	44
Gambar 3.3 <i>Script Crawling Google Review dan Rating</i>	46
Gambar 4.1 Pengumpulan Data dengan Bahasa Pemrograman Phyton	57
Gambar 4.2 Hasil Pengumpulan Data.....	58
Gambar 4.3 Penghapusan Duplikat.....	59
Gambar 4.4 <i>Wordcloud</i> sebelum <i>Pre-processing</i>	66
Gambar 4.5 Frekuensi Kata	67
Gambar 4.6 <i>Wordcloud</i> setelah <i>Pre-processing</i>	68
Gambar 4.7 Frekuensi Kata	69
Gambar 4.8 Klasifikasi Data	70
Gambar 4.9 <i>Wordcloud Sentiment Negative</i>	72
Gambar 4.10 15 Kata dengan Frekuensi Tertinggi Sentimen Negatif	72
Gambar 4.11 <i>Wordcloud Sentiment Netral</i>	80
Gambar 4.12 15 Kata dengan Frekuensi Tertinggi Sentimen Netral	80
Gambar 4.13 <i>Wordcloud Sentiment Positive</i>	86
Gambar 4.14 15 Kata dengan Frekuensi Tertinggi Sentimen Positif.....	86
Gambar 4.15 <i>Support Vector Machine</i>	92
Gambar 4.16 <i>SVM Confussion Matrix</i>	94
Gambar 4.17 <i>SVM Classification Report</i>	96
Gambar 4.18 Analisis Korelasi	97