

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	ii
INTISATRI.....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	7
1.5.1 Pelayanan.....	7
1.5.2 Transportasi.....	8
1.5.3 Transportasi Publik dan Kualitas Pelayanan.....	10
1.5.4 Kereta Api di Indonesia.....	12
1.5.5 Kereta Api Komuter.....	13
1.5.6 <i>Natural Language Processing</i> dalam <i>Deep Learning</i> .....	15
1.5.7 <i>Topic modelling</i> menggunakan BERTopic .....	20
1.5.8 Analisis Sentimen .....	21
1.5.9 Analisis Sentimen Menggunakan Data Media Sosial.....	22
1.6 Keaslian Penelitian.....	24

1.7 Kerangka Pemikiran.....	35
<b>BAB II METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
2.1 Pemilihan Lokasi Penelitian.....	37
2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	39
2.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	41
2.3.1 <i>Preprocessing</i> .....	42
2.3.2 Analisis Sentimen .....	45
2.3.3 <i>Topic modelling</i> .....	46
2.3.4 Evaluasi Model Klasifikasi.....	47
2.3.5 Analisis Temporal.....	50
2.4 Data dan Variabel Penelitian.....	50
2.5 Batasan Operasional.....	54
2.6 Rencana Jadwal Penelitian.....	55
<b>BAB III DESKRIPSI WILAYAH.....</b>	<b>56</b>
3.1 Jalur Kereta Rel Listrik Rute Yogyakarta – Surakarta.....	56
3.1.1 Gambaran Umum Kereta Rel Listrik Rute Yogyakarta – Surakarta.....	56
3.1.2 Daftar Stasiun yang Dilintasi .....	57
3.1.3 Karakteristik Penumpang .....	61
3.2 Gambaran Umum Kota Yogyakarta .....	62
3.2.1 Kondisi Fisik Kota Yogyakarta.....	62
3.2.2 Demografi Kota Yogyakarta.....	64
3.2.3 Kondisi Ekonomi Kota Yogyakarta .....	65
3.2.4 Sarana Transportasi Publik Kota Yogyakarta .....	69
3.2 Gambaran Umum Kota Surakarta .....	70
3.3.1 Kondisi Fisik Kota Surakarta.....	70

3.3.2 Demografi Kota Surakarta.....	72
3.3.3 Kondisi Ekonomi Kota Surakarta .....	72
3.3.4 Sarana Transportasi Publik Kota Surakarta .....	80
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
4.1 Sentimen Konsumen dan Isu Utama Pelayanan KRL Yogyakarta -Surakarta .....	81
4.1.1 Analisis Sentimen Konsumen KRL Rute Yogyakarta – Surakarta.....	82
4.1.2 Analisis Isu Utama Konsumen KRL Rute Yogyakarta – Surakarta .....	84
4.2 Evaluasi Model Klasifikasi .....	97
4.2.1 <i>Accuracy</i> .....	100
4.2.2 <i>Precision</i> .....	100
4.2.3 <i>Recall</i> .....	101
4.2.4 <i>F-1 Score</i> .....	102
4.3 Analisis Temporal Sentimen Konsumen Terhadap Pelayanan KRL Yogyakarta – Surakarta.....	103
4.3.1 Analisis Temporal Setiap Isu Utama Pelayanan KRL Yogyakarta – Surakarta.....	117
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>128</b>
5.1 Kesimpulan.....	128
5.2 Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>146</b>
Lampiran 1. <i>Mind Map</i> Proses Klasifikasi Isu Utama melalui BERTopic.....	146
Lampiran 2. Daftar 36 Topik pada BERTopic dan Interpretasi Topiknya .....	147