UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Sentimen dan Servqual Menggunakan Data Twitter Pada Layanan Brt Di Indonesia
Abdurrahman Akbar San, Media Wahyudi Askar, SIP., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... **ii**

ABSTRAK ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

DAFTAR TABEL ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Pertanyaan Penelitian 8

1.4 Tujuan Penelitian 8

1.5 Manfaat Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**

2.1 Landasan Teori 11

2.1.1 *Service Quality* (SERVQUAL) 11
2.1.2 SERVQUAL dalam Transportasi Publik 16
2.1.3 Analisis Sentimen 28
2.1.4 Analisis Sentimen pada Transportasi Publik 32
2.1.5 *Aspect-Based Sentiment Analysis* (ABSA) 36
2.1.6 Teori Transportation Behavior 41

2.2 Penelitian Terdahulu 45

2.2.1 Sintesis Penelitian Terdahulu 56

2.3 Kerangka Berpikir 69

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **75**

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian 75

3.2 Populasi dan Sampel 76

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 77

3.4 Jenis dan Sumber data 78

3.5 Teknik Pengumpulan Data 78

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis Sentimen dan Servqual Menggunakan Data Twitter Pada Layanan Brt Di Indonesia
Abdurrahman Akbar San, Media Wahyudi Askar, SIP., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.6 Operasionalisasi Indikator 79
3.7 Teknik Analisis Data 93
3.8 Etika Penelitian 102

BAB IV Hasil dan Pembahasan 104

4.1 Deskripsi Data 104
4.2 Analisis Sentimen 106
4.2.1 Evaluasi Kinerja Model Klasifikasi Sentimen 106
4.2.2 Distribusi Sentimen 109
4.2.3 Distribusi Sentimen per Tahun 113
4.3 Pemetaan Dimensi SERVQUAL 120
4.4 Pembahasan dan Hasil 163
4.4.1 Analisis Perbandingan Lintas Kota 163
4.4.2 Analisis Teoritis dan Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya 173
4.4.3 Sintesis Hasil Penelitian 178
4.4.4 Implikasi Teoritis: Rekonstruksi SERVQUAL melalui Hierarchical Service Prioritization Model 179
4.4.5 Analisis Kebijakan BRT 185
4.4.6 Rekomendasi Kebijakan 192

BAB V Kesimpulan dan Saran 194

5.1 Kesimpulan 194
5.2 Implikasi Penelitian 195
5.2.1 Implikasi Teoritis 195
5.2.2 Implikasi Praktis 196
5.3 Keterbatasan Penelitian 196
5.4 Saran 197
5.4.1 Saran Praktis (Bagi Pemerintah Daerah dan Operator Transportasi) 197
5.4.2 Saran Akademis untuk Penelitian Selanjutnya 198

DAFTAR PUSTAKA 199