

BAB 7

KESIMPULAN

7.1 Kesimpulan

- a. Dari hasil penelitian ini dihasilkan *web* kuisisioner yang berguna untuk mempermudah mendapatkan *feedback* dari pelanggan mengenai komentar dari fasilitas yang dirasakan pelanggan selama berada di *cafe*.
- b. Untuk mengolah data kuisisioner dengan cepat dibuat juga program *text mining* menggunakan *java* (*NetBeans IDE 8.2*).
- c. Dari hasil analisis sentimen didapatkan persentase jawaban negatif paling banyak yang harus diperbaiki dan ada beberapa yang diberi usulan dan sudah dijalankan dan ada yang belum dijalankan. Persentase jawaban negatif paling tinggi yang sudah dijalankan usulan adalah masalah AC (21,05%), Toilet (9,75%) dan yang belum bisa dijalankan adalah jumlah stopkontak (15,95%), Rasa terhadap makanan (11,29%), dan waktu penyajian (12,73%)

7.2 Saran

Dari hasil penelitian ini penulis memberikan saran untuk penelitian selanjutnya adalah kamus yang digunakan untuk analisis sentimen diperbanyak lagi kosakatanya karena masih banyak kata yang tidak terdapat pada kamus yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Caesar, A. J., & Suhartini. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (PT. Gaido Cito Ekakurindo Cabang Surabaya). *Spektrum Industri*, 13(1), 1–114.
- Cadotte, E.R., R.B.Woodruff and R.L. Jenkins (1987), “Expectations and norms in model of consumer satisfaction”, *journal of marketing Research*, Vol. XXIV (august), pp. 305-314.
- Clegg, A. B., & Shepherd, A. J. (2008). *Text Mining. Business*, 453(2), 1–3.
- Cohen, M. A., & Hersh, R. W. (2005). *A survey of current work in biomedical Text Mining*. Brief Bioninform.
- Daellenbach, H. G., & McNickle, D. C. (2005). *Management Science: Decision Making through Systems Thinking*.
- Day, R.L. (1984), “modeling choices among alternative responses to dissatisfaction”, in Perreault, W.D. (ed.), *Advances in Costumer Research* 11. Atlanta, GA: Association for Consumer Research, pp. 496-499
- Fields, P., Hague, D., Koby, G. S., & Melby, A. (2014). What Is Quality? A Management Discipline and the Translation Industry Get Acquainted. *Revista Tradumàtica*, (12), 404–412.
- Harlian, M. 2006. *Machine Learning Text Kategorization*. Austin : University of Texas.
- He, W., Zha, S., & Li, L. (2013). *Social media competitive analysis and Text Mining: A case study in the pizza industry*. *International Journal of Information Management*, 33, 464–472.
- Irdiansyah, E. (n.d.). *Penerapan Data Mining Pada Penjualan Produk Minuman Di Pt.Pepsi Cola Indobeverages Menggunakan Metode*, 1–6.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (Eds.). (1988). *The quality control handbook* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.

- Kotler, P. (2000), *Marketing Management: The Millennium Edition*. Upper Saddle River, N.J.:Prentice Hall International, Inc
- Oakleaf, M. (2009). *Writing information literacy assessment plans: A guide to best practice*. *Communications in Information Literacy*, 3(2), 80–90.
- Sumathy, K.L.; Chidambaram, M. (2013). *Text Mining: Concepts, Applications, Tools and Issues - An Overview*. *International Journal of Computer Applications*.
- Soepriadi, A., & Permata, M. (2018). Sentiment Analysis Untuk Menilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Menggunakan Naive Bayes Classifier (Studi Kasus : Walikota, 4(1), 1–7.
- Thilagaraj, T., & Sengottaiyan, N. (2017). A Review of Educational Data Mining in Higher Education System, 10, 349–358. <https://doi.org/10.15439/2017R87>
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa*. 2011. Yogyakarta : Bayumedia Publishing
- Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2011). *Text Mining and visualization using VOSviewer*. *ISSI Newsletter*
- Wahid, D. H., & SN, A. (2016). Peringkasan Sentimen Esktraktif di Twitter Menggunakan Hybrid TF-IDF dan Cosine Similarity. *IJCCS (Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems)*, 10(2), 207. <https://doi.org/10.22146/ijccs.16625>
- Winarno. (2009). *Rekayasa Text Mining Guna Membantu Referensi Pencarian Daftar Pustaka Menggunakan Metode Bayes*, 2–5.
- Westbrook, R.A. and M.D. Reilly (1983), “Value-percept disparity: An alternative to disconfirmation of expectations theory of customer satisfaction”, in Bagozzi, R.P. and A.M. Tybout (eds), *Advances in Consumer Research 10*. Ann Arbor, MI: Association for consumer Research, pp. 256-261
- Zulfa, I., & Winarko, E. (2017). Sentimen Analisis Tweet Berbahasa Indonesia Dengan Deep Belief Network. *IJCCS (Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems)*, 11(2), 187. <https://doi.org/10.22146/ijccs.24716>
- Zuraya,N.(2016). *Industri Jasa Berpotensi Tingkatkan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia [online]*, halaman 8 tersedia : www.republika.co.id

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Database Komentar Pelanggan

Nama	Jenis_Kelamin	Pertanyaan1
Teti Anggita Sofitri	Putri	cepat
yusro	Putra	sangat cepat
Monica Arlisa	Putri	Cepat
Serpihan swara Dewi	Putri	cepat sekali, sangat bagus
Desita Clara	Putri	Cepat dan memuaskan karena sinyalnya kencang
Ryandra	Putra	baik
Desi	Putri	cukup
Dhevy	Putri	Baik dan cukup memuaskan
Shanti	Putri	sudah sangat cepat
cintia ariski	Putri	lumayan bagus
Dian Nurlailasari	Putri	sangat baik, sejauh ini lumayan kencang
Cynthia Justine	Putri	Baik karena sinyalnya kencang dan jumlah routernya banyak.
Bayu Yoka	Putra	lumayan baik untuk ukuran cafe pada umumnya
Muthia Kamilla	Putri	Bagus karena sinyalnya kencang
Alan	Putra	Sangat cepat dan memuaskan
Aldi Ramadhani	Putra	Standar untuk cafe
Salma Ulfah Nadiyah	Putri	Lumayan kencang walaupun kadang-kadang sinyalnya mati
Winardi Triasa Putra	Putra	Sudah cepat walaupun sinyalnya sering mati
Wong	Putra	Oke
Jeffrey Wong	Putra	Cepat dan cukup stabil
Marino	Putri	Sangat memuaskan karena sinyalnya kuat
Seldon	Putra	Kencang dan memuaskan karena router wifi tidak hanya 1
Julian	Putra	Wifinya kencang dan saya merasa puas
Samuel	Putra	Wifinya kencang dan saya merasa puas
Arcelia	Putri	Sudah baik karena wifinya tidak hanya 1
Ciko	Putri	Kadang sinyalnya mati
Dikung	Putra	Memuaskan karena kecepatan internet dapat dikatakan cepat dan tidak ada masalah
Reno	Putra	Belum pernah coba
Rifky	Putra	sangat baik, sejauh ini lumayan kencang
Selena	Putri	Belum terlalu baik soalnya tiba-tiba sinyalnya mati
Kevin	Putra	Sangat baik karena sinyalnya kencang dan routernya tidak hanya 1

Pertanyaan2	Pertanyaan3
Dingin	Kurang banyak
dinginnya pas	cukup
Dingin dan nyaman	Sangat memadai
saya lebih suka diluar	kurang banyak stopkontaknya
Baik , memenuhi kebutuhan	Cukup memadai
Di luar terus, tidak pernah menggunakan Ac	sudah bagus karena roll yang tersedia panjang
baik	sangat baik
Layak dan sangat baik	Memadai untuk semua pelanggan
sudah dingin	sudah cukup banyak
karena saya tidak kuat dingin, menurut saya AC nya terlalu dingin	lumayan banyak sehingga membantu tetapi untuk outdoor sangat kurang
sudah cukup baik	sudah mencukupi hanya saja dibagian luar seharusnya juga diberi stopkontak
Baik dan memuaskan	Sangat memuaskan karena stopkontaknya banyak
dingin	cukup banyak cocok buat apapun
Sudah baik karena tidak terlalu dingin dan tidak panas juga	Sudah memadai kebutuhan pelanggan
Terlalu dingin sehingga kurang nyaman	Kurang memuaskan karena di area smoking tidak ada stopkontak
Cukup nyaman	Sudah memadai pelanggan
Terlalu dingin sehingga kurang nyaman	Sangat memadai kebutuhan pelanggan
Sudah baik	Cukup memadai
Dingin	Kurang dalam
Performansi ac sangat bagus	Banyak dan mendukung mahasiswa bertugas
Sudah baik, suhunya stabil	Untuk yang duduk berdua mungkin bisa ditambahkan stopkontak juga
Sudah baik	Sudah baik dan membantu apabila membuat tugas
Terkadang ACnya terlalu dingin dan terlalu panas	Sebaiknya stopkontak ditambha untuk meja untuk 2orang
Terkadang ACnya terlalu dingin dan terlalu panas	Sebaiknya stopkontak ditambha untuk meja untuk 2orang
Sudah baik	Sudah memadai
Sudah baik akan tetapi terkadang sangat dingin	Kurang memadai
Sudah bagus	Dapat digunakan dengan baik dan tersedia di tiap meja
Cukup	Kurang paham
dinginnya pas	sudah cukup banyak
Suhunya sudah netral sehingga membuat nyaman	Sangat memadai dan sangat membantu mahasiswa ketika mengerjakan tugas
Terkadang suhunya tidak stabil	Dapat ditambah untuk di ruangan outdoor

Pertanyaan4	Pertanyaan5
Enak, hanya tidak ada daftar menu jadi tidak bisa melihat dulu menunya	variatif
enak, sesuai dengan harganya	kurang variatif
Rasa minuman enak, belum pernah mencoba makanannya	Cukup bervariasi
enak	sudah baik
Enak dan memuaskan	Sebaiknya varian rasa dari minuman ditambah
enak	lumayan
baik	cukup bervariasi
Enak dan sepadan dengan harga yang diberikan	Cukup bervariasi
rasanya biasa saja	kurang banyak
lumayan enak, sebanding dengan harga	menurut saya varian rasa dan minuman kurang diperbanyak
sudah cukup baik dan harganya bersahabat dengan ukuran jajan mahasiswa	sanagt baik, karena untuk yang tidak menyukai kopi juga dapat merasakan varian rasa yang lainnya
Enak dan tidak mengecewakan.	Sudah cukup bervariasi
enak	banyak
Minumannya enak, belum pernah mencoba makanan	Sangat bervariasi sehingga pelanggan memiliki banyak pilihan
Enak dan memuaskan	Sudah cukup bervariasi
Enak dan memuaskan	Kurang memuaskan karena kurang bervariasi
Enak dan memuaskan	Sudah cukup bervariasi sehingga pelanggan tidak bingung memilihnya
Makanan dan minumannya enak	Bervariasi sehingga pelanggan tidak merasa bosan
Tidak pesen makan, minumannya pahit	Mahal, jadi tidak beli banyak
Lumayan enak	Cukup bervariasi dan cukup enak
Memuaskan	Untuk varian rasa bisa ditambah lagi
Enak dan memuaskan	Untuk varian rasa bisa ditambah lagi
Enak dan tidak mnegecewakan	Sudah cukup
Enak dan tidak mnegecewakan	Sudah cukup
Memuaskan	Mungkin untuk makanan bisa ditambah variasinya
Enak	Menu makanan dapat ditambah agar bervariasi
Untuk ukuran cafe maka rasa dari makanan dan minuman dapat dikatakan standard	Hampir sama dengan cafe cafe lainnya yang ada di jogja
Enak	Masih Kurang variatif
cukup enak	sudah bervariasi
Enak dan memuaskan	Varian rasanya dapat ditambah lagi
Kurang memuaskan	Varian rasa dapat ditambah

Pertanyaan6	Pertanyaan7
Baik	Kurang cepat
belum ke toilet	tepat
Kurang nyaman	Cukup memuaskan karena pesanan datang cepat
belum pernah ke toilet	cepat
Cukup bersih	Cepat dan tepat
sudah bersih	baik
cukup bersih	tepat
Kurang nyaman, sebaiknya toilet yang diberikan dipisah untuk perempuan dan laki-laki	Baik dan memuaskan
toilet sudah bersih	tepat
lumayan bersih dan wangi	baik
cukup baik, tetapi akan lebih baik jika diperbanyak	cukup baik
Sudah baik akan tetapi sebaiknya toilet pria dan wanita dipisah	Sudah memuaskan karena pesanan yang disajikan sudah tepat dengan yang dipesan
belum pernah ke toiletnya	akurat
Sudah baik dan cukup bersih	Baik dan memuaskan
Bersih, sudah baik	Sudah baik karena sesuai dengan pesanan
Sudah cukup baik dengan fasilitas toilet	Sudah baik karena sesuai dengan pesanan
Belum pernah ke toilet	Sudah sesuai dengan pesanan
Sudah bersih	Pesanan yang datang tepat dan sesuai dengan yang dipesan
Bersih	cukup
Bersih dan nyaman digunakan	Sangat baik
Bersih dan tidak bau sehingga membuat pelanggan nyaman	Tidak mengecewakan
Jumlah toilet bisa ditambah untuk membedakan toilet wanita dan pria	Tidak mengecewakan
Toilet dibedakan untuk pria dan wanita	Tidak mengecewakan
Toilet dibedakan untuk pria dan wanita	Tidak mengecewakan
Sebaiknya membedakan toilet pria dan wanita	Tidak mengecewakan
Toiletnya sudah bersih dan tidak bau	Sudah baik karena sesuai dengan pesanan
Toiletnya bersih	Baik dan tidak ada masalah mengenai pemesanan pada menu
Belum coba	Baik
cukup bersih	tepat sesuai dengan pesanan
Bersih dan membuat pelanggan nyaman	sudah tepat
Toiletnya bersih dan tidak bau	Sudah tepat

Pertanyaan8	Pertanyaan9
cepat menanggapi dan memperbaiki	15 -20 menit
belum ada masalah	cukup cepat
Belum pernah terjadi masalah.	Cukup cepat
sangat sopan, karena cepat mengatasinya	cepat
Karyawan cafe dapat mengatasinya dengan baik	Cepat dan memuaskan
belum ada masalah	cepat
sejauh yang pernah saya alami saya belum pernah mendapat masalah pada pesanan	cukup cepat
Belum pernah terjadi masalah.	Waktu penyajian cepat dan memuaskan
belum ada masalah	sangat cepat
bagus, ramah karyawannya	tidak terlalu lama menunggu
menyelesaikan dengan tergantung permasalahannya dan kesepakatan pembeli	cukup baik
Belum pernah menemukan masalah	Sudah cepat dan memuaskan
belum pernah ada masalah selama ini	cukup cepat
Belum pernah terjadi masalah.	Cepat dan memuaskan
Karyawan dapat menyelesaikan masalah dengan baik	Cepat dan memuaskan
Sangat memuaskan karena karyawan mengganti dengan pesanan yang tepat	Cepat dan memuaskan
Belum pernah terjadi masalah	Sudah cepat dan memuaskan
Belum pernah terjadi masalah	Cepat dan memuaskan
tidak tau, tidak pernah ada masalah	Cepat
Akan meminta maaf dan menukarnya	Relatif, jika sepi cepat
Belum pernah terjadi masalah	Pelanggan tidak perlu menunggu lama
Karyawan langsung menyelesaikan masalah dengan cepat	Pelanggan tidak perlu menunggu lama
Karyawan langsung menyelesaikan masalah dengan cepat	Cepat sehingga tidak perlu menunggu lama
Karyawan langsung menyelesaikan masalah dengan cepat	Cepat sehingga tidak perlu menunggu lama
Belum pernah terjadi masalah	Waktu penyajian cepat
Karyawan dapat menyelesaikan masalah dengan baik	Tidak perlu menunggu lama
Dengan mengganti menu sesuai dengan pesanan sebelumnya	Relatif karena tergantung dengan kondisi cafe sedang ramai atau tidak
Belum pernah terjadi pada saya	Cukup cepat
sangat sopan, karena cepat mengatasinya	cukup cepat
Karyawan dapat menyelesaikan masalah dengan baik	Tidak perlu menunggu lama
Menyelesaikan masalah dengan cepat	Cepat dan memuaskan

Pertanyaan10	Pertanyaan11	Pertanyaan12
kurang jelas	Baik	sebaiknya sampai jam 23 atau 24 malam
bagus, tetapi harusnya ada daftar menu yang lebih informatif seperti gambar	ramah	sudah pas
Cukup jelas dan mudah dimengerti	Ramah dan sopan.	Sesuai
baik	Ramah	sudah pas
Karyawan menjelaskan dengan baik dan jelas	Menyambut dan melayani dengan ramah	Sesuai
baik	sopan, ramah, asik	sudah sesuai
cukup jelas	cukup ramah	sudah sesuai
Sangat baik	Baik	Sesuai kebutuhan untuk para pencari wifi/mengerjakan tug
sudah jelas	ramah dan baik	sudah sesuai
cukup baik	cukup baik	sudah sesuai
sangat baik	sangat baik	sesuai
Baik karena karyawan menyampaikannya dengan jelas dan mudah dimengerti	Ramah dan sopan dengan pelanggan	Sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa yang ingin membuat tugas hingga larut malam
cukup lengkap	ramah	sesuai
Lengkap dan memuaskan	Ramah, baik dan interaktif	Kurang lama, kalau bisa jam operasionalnya ditambah menjadi 24 jam
Sudah baik sehingga pelanggan mengerti dengan menu yang tersedia	Ramah dan	Belum, sebaiknya jam operasionalnya diperpanjang
Jelas dan sangat mengerti kebutuhan pelanggan	Ramah dan baik	Sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
Sangat informatif dan membantu pelanggan	Baik	Sudah sesuai
Detail dan mudah dipahami sehingga sangat membantu pemesan untuk menentukan apa yang akan dipesan	Ramah dan murah senyum	Sesuai dengan kebutuhan saya
tidak dijelaskan, hanya disuruh melihat	Biasa aja	Sudah cukup
Cukup detail	Ramah dan sopan	Sesuai
Sangat aktif sehingga pelanggan tidak kebingungan	Ramah dan menyambut dengan baik	Sudah sesuai
Karyawan menjelaskan dengan sangat baik	Sopan dan ramah	Sudah sesuai dengan kebutuhan
Penjelasan diberikan dengan lengkap	Baik dan sopan	Sudah sesuai
Penjelasan diberikan dengan lengkap	Baik dan sopan	Sudah sesuai
Sangat aktif dan penjelasan lengkap	Ramah sehingga membuat pelanggan nyaman	Sudah sesuai
Jelas sehingga pelanggan tidak bingung	Sopan dan mudah senyum	Sudah sesuai
Baik dan ramah saya suka dengan konsep yang diberikan yaitu tanpa memberikan daftar menu sehingga konsumen harus bertanya dan berkomunikasi terlebih dahulu dengan karyawan	Baik	Sudah sesuai dengan kebutuhan
Baik dan jelas	Ramah	Sudah sesuai
jelas	ramah dan sopan	sudah sesuai
Jelas dan detail	Ramah dan menyambut dengan baik	Sudah sesuai dengan kebutuhan
Detail dan dapat menjawab dengan baik ketika ditanya	Ramah dan komunikatif	Iya sudah sesuai kebutuhan

Lampiran 2 Hasil Pengolahan Text Mining

Jenis_Kelamin	Hasil
Putra	15
Putri	16

Keterangan :

tidak termasuk dalam kamus
Sinonim

Jawaban 1	hasil	Skor	Perkalihan
cepat	22	4	88
dan	20		
kencang	20	4	80
baik	18	4	72
sinyal	18		
sangat	14		
lumayan	10		
puas	14	3	42
mati	8	-3	-24
kadang	6		
wifinya	6		
bagus	4	4	16
cafe	4		
router	4		
tiba	4		
banyak	2	4	8
coba	2		
cukup	2	3	6
cukup puas	2	3	6
cukup stabil	2	3	6
dapat	2		
internet	2		
kuat	2	4	8
oke	2	3	6
router	2		
sangat bagus	2	5	10
standar	2		
ukur	2		
untuk	2		
wifi	2		

Positif 348
Negatif 24
Total 372

Jawaban 2	hasil	Skor	Perkalihan
dingin	28	-1	-28
baik	20	4	80
dan	12		
terkadang	8		
cukup	6	3	18
nyaman	6	4	24
panas	6	-4	-24
suhu	6		
acnya	4		
kurang nyaman	4	2	8
stabil	4	4	16
bagus	2	4	8
butuh	2		
kuat	2	4	8
layak	2	4	8
luar	2		
puas	2	3	6
netral	2		
penuh	2	3	6
performansi	2		
sangat bagus	2	5	10
sangat baik	2	5	10
sangat dingin	2	-2	-4
suka	2	4	8

Positif 210
Negatif 56
Total 266

Jawaban 3	hasil	Skor	Perkalian
pada	20		
banyak	15	4	60
cukup	14	3	42
stopkontak	14		
kurang	11	-2	-22
sangat	10		
dan	8		
langgan	8		
baik	6	4	24
meja	6		
tugas	6		
2orang	4		
bantu	4		
butuh	4		
dapat	4		
ditambha	4		
mahasiswa	4		
puas	4	3	12
outdoor	4		
sedia	4		
apa	2		
area	2		
bagi	2		
bagus	2	4	8
bisa	2		
cocok	2		
dalam	2		
dua	2		
duduk	2		
dukung	2		
lumayan	2	2	4
paham	2		
roll	2		
ruang	2		
sangat cukup	2	4	8
sangat kurang	2	-3	-6
smoking	2		
kurang banyak	1	-2	-2

Positif 158
 Negatif 30
 Total 188

Jawaban 4	hasil	Skor	Perkalian
enak	46	4	184
dan	26		
puas	18	3	54
minum	10		
harga	8		
makan	8		
baik	4	4	16
coba	4		
cukup	3	3	9
lumayan	4	2	8
mengecewakan	4	-4	-16
ukur	4		
banding	2		
biasa	2	-2	-4
bisa	2		
cafe	2		
daftar	2		
dapat	2		
dari	2		
jajan	2		
kecewa	2	-4	-8
kurang	2	-2	-4
mahasiswa	2		
menu	2		
padan	2		
pahit	2	-2	-4
sahabat	2		
sen	2		
sesuai	2	3	6
standard	2	3	6

Positif 283
 Negatif 36
 Total 319

Jawaban 5	hasil	Skor	Perkalian
banyak variasi	24	5	120
cukup	18	3	54
varian	14	5	70
banyak	8	5	40
dapat	8		0
kurang	8	-2	-16
bisa	6		0
langgan	6		0
variatif	6	5	30
baik	4	4	16
cafe	4		
dan	4		
makan	4		
minum	4		
pilih	4		
agar	2		
beli	2		
bingung	2		
bosan	2	-4	-8
cukup enak	2	3	6
dari	2		
jogja	2		
kopi	2		
kurang banyak	2	3	6
kurang variasi	2	3	6
lumayan	2	2	4
mahal	2	-3	-6
milik	2		
puas	2	3	6
rasa	2		
suka	2	4	8

Positif 366
 Negatif 30
 Total 396

Jawaban 6	hasil	Skor	Perkalian	
bersih	30	5	150	
toilet	30			
dan	26			
baik	14	4	56	
cukup	10	3	30	
nyaman	10	4	40	
pria	10			
wanita	10			
beda	8			
bau	6	-4	-24	
kurang	4	-2	-8	
laki	4			
langgan	4			
pisah	4			
bisa	2			
coba	2			
cukup bersih	2	4	8	
dipeerbanyak	2			
fasilitas	2			
lumayan	2	2	4	
perempuan	2			
toliet	2			
Harum	wangi	2	4	8

Positif 296
 Negatif 32
 Total 328

Jawaban 7	hasil	Skor	Perkalian	
baik	22	4	88	
pesan	16			
sesuai	12	3	36	
dan	10			
kecewa	10	-3	-30	
cepat	8	4	32	
puas	8	3	24	
cukup	6	3	18	
datang	4			
pes	4			
Tepat	akurat	2	4	8
kurang	2	-2	-4	
mesan	2			
saji	2			
sangat	2			

Positif 206
 Negatif 34
 Total 240

Jawaban 8	hasil	Skor	Perkalian	
karyawan	16			
selesai	16			
cepat	14	4	56	
baik	10	4	40	
dapat	8			
atas	6			
dan	6			
langsung	6			
pesan	6			
sangat	6			
ganti	4			
sopan	4	4	16	
alami	2	4	8	
bagus	2			
beli	2			
cafe	2			
gantung	2			
karyawannya	2			
maaf	2			
masalah	2	-4	-8	
puas	2	3	6	
ramah	2	4	8	
sepatat	2			
sesuai	2	3	6	
kritis	tanggap	2	4	8
tau	2			
temu	2			
tukar	2			

Positif 148
 Negatif 8
 Total 156

Jawaban 9	hasil	Skor	Perkali...
cepat	46	4	184
dan	18		
puas	18	3	54
cukup	14	3	42
lama	14	-2	-28
tunggu	14	-1	-14
langgan	4		
relatif	4		
saji	4		
baik	2	4	8
cafe	2		
gantung	2		
kondisi	2		
menit	2		
ramai	2		
sangat	2		
Positif		288	
Negatif		42	
Total		330	

Jawaban 10	hasil	Skor	Perkali...	
jelas	28	4	112	
dan	26			
baik	22	4	88	
cukup	10	3	30	
langgan	10			
cukup	10	3	30	
sangat	10			
detail	8	4	32	
karyawan	8			
ngerti	6	4	24	
mudah	6	3	18	
aktif	4	1	4	
bingung	4	-3	-12	
daftar	4			
jelas	informatif	4	4	16
bagus	2	4	8	
bantu	2			
butuh	2			
dahulu	2			
dapat	2			
gambar	2			
komunikasi	2			
konsep	2			
konsumen	2			
kurang	2	-2	-4	
menyampaikanr	2			
mes	2			
puas	2	3	6	
jelas	paham	2	4	8
pes	2			
ramah	2	4	8	
sangat baik	2	5	10	
sangat bantu	2	5	10	
sangat ngerti	2	5	10	
sedia	2			
suka	2	4	8	
suruh	2			
tentu	2			
Positif		422		
Negatif		16		
Total		438		

Jawaban 11	hasil	Skor	Perkali...
ramah	42	4	168
dan	34		
baik	26	4	104
sopan	18	4	72
sambut	6	3	18
cukup	4	3	12
langgan	4		
senyum	4	4	16
aja	2		
asik	2	4	8
biasa	2	-2	-4
interaktif	2	3	6
komunikatif	2	3	6
layan	2		
mudah	2	3	6
murah	2	2	4
nyaman	2	4	8
sangat	2		
Positif		428	
Negatif		4	
Total		432	

Jawaban 12	hasil	Skor	Perkali...
sesuai	50	3	150
butuh	16	2	32
jam	7		
mahasiswa	4		
operasional	4		
tugas	4		
24	3		
malam	3		
bisa	2		
cari	2		
cukup	2	3	6
iya	2		
kerja	2		
kurang	2	-2	-4
lama	2		
larut	2		
panjang	2		
wifi	2		
23	1		
Positif		188	
Negatif		4	
Total		192	

Lampiran 3 Kosakata dan Skor Sentimen Analisis

KATA	Skor
bangkrut	-5
tandus	-5
tengik	-5
mabuk	-5
astaga	-5
barbari	-5
celakalah	-5
naudzubillah	-5
nyungsep	-5
berjudi	-5
kere	-5
norak	-5
udik	-5
amoral	-5
mencibir	-5
keserakahan	-5
dendam	-5
penipu	-5
bencong	-5
berbohong	-5
haram	-5
angkuh	-5
gagal	-5
kesombongan	-5
muak	-5
sakit-sakitan	-5
aib	-5
anarki	-5
anarkis	-5
dirampas	-5

menipu	-5
parah	-5
terkutuk	-5
diskriminasi	-5
kemunafikan	-5
munafik	-5
arogan	-5
bajingan	-5
brengsek	-5
busuk	-5
cabul	-5
sialan	-5
tai	-5
tolol	-5
zina	-5
zina	-5
agresi	-5
antipati	-5
babu	-5
bacot	-5
bego	-5
benci	-5
congor	-5
iblis	-5
idiot	-5
jalang	-5
jongos	-5
kampungan	-5
keji	-5
keparat	-5

ancaman	-5
azab	-5
berkonspirasi	-5
memperkosakan	-5
menghujat	-5
menyesatkan	-5
pembunuh	-5
pembunuhan	-5
pemerkosakan	-5
perzinahan	-5
asing	-4
kabur	-4
kemacetan	-4
kendala	-4
pantura	-4
tertutup	-4
turun	-4
alibi	-4
bandel	-4
bandit	-4
berserakan	-4
blokir	-4
bolos	-4
bom	-4
boros	-4
bosan	-4
buangan	-4
buronan	-4
buruk	-4
buruknya	-4

ceroboh	-4
curang	-4
delusional	-4
dusta	-4
ganggu	-4
gangguan	-4
hama	-4
hancur	-4
ilegal	-4
inefisiensi	-4
inflasi	-4
intrusi	-4
kacau	-4
kalah	-4
kedok	-4
kelambanan	-4
kepalsuan	-4
keruh	-4
ketidakbenaran	-4
koar	-4
koar-koar	-4
limbah	-4
lipsync	-4
melet	-4
nol	-4
parasit	-4
awur	-4
bau	-4
berkeliaran	-4
berlagak	-4

berlebihan	-4
glamor	-4
kelaparan	-4
kemalangan	-4
kemalasan	-4
kepura-puraan	-4
kw	-4
mengawur	-4
apes	-4
awas	-4
bekicot	-4
celaka	-4
cong	-4
duh	-4
enggan	-4
gelisah	-4
gerah	-4
gosip	-4
kebingungan	-4
keburukan	-4
kegelisahan	-4
keparahan	-4
konyol	-4
mana	-4
ngaku-ngaku	-4
ngeles	-4
banjir	-4
basi	-4
bencana	-4
kelumpuhan	-4

salah	-4
eneg	-4
kegemukan	-4
pengemis	-4
terlambat	-4
bekas	-4
dungu	-4
emosional	-4
ketakutan	-4
licik	-4
merana	-4
pendek	-4
percuma	-4
perih	-4
pesimis	-4
badai	-4
bahaya	-4
berbahaya	-4
brutal	-4
diktator	-4
dipecat	-4
gembor	-4
kesia-siaan	-4
keterbelakangan	-4
membahayakan	-4
menyerah	-4
penyok	-4
seenaknya	-4
sesat	-4
antagoni	-4

kemahalan	-4
pelosok	-4
anti-sosial	-4
aversi	-4
berkaca	-4
berpura-pura	-4
diculik	-4
dicuri	-4
dihindari	-4
kegilaan	-4
kelalaian	-4
kemerosotan	-4
kemunduran	-4
kerusakan	-4
kesusahan	-4
ketidakjujuran	-4
ketidakpedulian	-4
ketidakpercayaan	-4
ketidakstabilan	-4
ketidaktaatan	-4
ketidaktelitian	-4
ketidaktepatan	-4
labil	-4
linglung	-4
malu-maluin	-4
memalukan	-4
memecah	-4
menyebalkan	-4
menyeret	-4
pengangguran	-4

bermusuhan	-4
bertengkar	-4
irasional	-4
kalap	-4
kekeringan	-4
kemarahan	-4
ketidakjujuranmu	-4
kikir	-4
korup	-4
korupsi	-4
malas	-4
masalah	-4
melanggar	-4
melecehkan	-4
meledak	-4
melengserkan	-4
melenyapkan	-4
memarahi	-4
membual	-4
menampar	-4
mencaci	-4
mencela	-4
mengacaukan	-4
mengerikan	-4
menyalahgunakan	-4
menyalahkan	-4
menyalak	-4
menyeramkan	-4
menyusahkan	-4
pecandu	-4

penyalahgunaan	-4
sesumbar	-4
banci	-4
berantakan	-4
kenakalan	-4
komplikasi	-4
konsumtif	-4
kotoran	-4
maniak	-4
menganggur	-4
menyimpang	-4
pamer	-4
pelit	-4
pemalas	-4
sembrono	-4
sok	-4
berduka	-4
dengki	-4
dirugikan	-4
hina	-4
hinaan	-4
hujat	-4
intoleran	-4
iri	-4
jahat	-4
jelek	-4
jengkel	-4
jijik	-4
keangkuhan	-4
kebencian	-4

kegagalan	-4
kejam	-4
kekecewaan	-4
kerugian	-4
menakutkan	-4
mengecewakan	-4
merugikan	-4
miris	-4
ngeri	-4
ngomel	-4
omongkosong	-4
paranoid	-4
penderitaan	-4
penolakan	-4
ratapan	-4
rugi	-4
sedu-sedan	-4
seram	-4
serem	-4
sia-sia	-4
suram	-4
syirik	-4
tega	-4
bentrok	-4
berbisa	-4
berselisih	-4
budek	-4
diperparah	-4
jeblok	-4
kecaman	-4

kecelakaan	-4
kehancuran	-4
kerusuhan	-4
kezaliman	-4
maki-maki	-4
maksa	-4
malapetaka	-4
memabukkan	-4
membusuk	-4
meminta-minta	-4
mempermalukan	-4
mempersulit	-4
menakut-nakuti	-4
mendustakan	-4
mengejek	-4
mengelabui	-4
mengeluh	-4
mengemis	-4
menghambur-ham	-4
nyai	-4
nyampah	-4
nyepam	-4
nyerocos	-4
nyinyir	-4
om-om	-4
palsu	-4
pembohong	-4
pembusukan	-4
pencemooh	-4
perceraian	-4

perkelahian	-4
pura-pura	-4
sebodoh	-4
sewenang-wenang	-4
sindir	-4
sinis	-4
sombong	-4
tercela	-4
tua	-4
usang	-4
menginvasi	-4
menyelundupkan	-4
berdosa	-4
binasa	-4
dosa	-4
inkonsisten	-4
kanibal	-4
kekacauan	-4
kekejaman	-4
memaksa	-4
memaksakan	-4
membakar	-4
membully	-4
membunuh	-4
memenjarakan	-4
memfitnah	-4
memperbudak	-4
memprovokasi	-4
memukul	-4
memusnahkan	-4

mencekek	-4
mencekik	-4
mencemari	-4
mencemarkan	-4
mencemooh	-4
menculik	-4
mengamuk	-4
mengancam	-4
menggelapkan	-4
menghakimi	-4
menghantam	-4
menghapuskan	-4
menghina	-4
menginjak-injak	-4
mengkhanjati	-4
mengotori	-4
mengusir	-4
menindas	-4
menusuk	-4
menyiksa	-4
merampok	-4
merendahkan	-4
musuh	-4
neraka	-4
paksa	-4
paksaan	-4
peledak	-4
pemberang	-4
pemberontak	-4
pemberontakan	-4

pemerasan	-4
pemukulan	-4
pendusta	-4
pengecut	-4
penghinaan	-4
pengkhianat	-4
pengkhianatan	-4
penindasan	-4
penjahat	-4
penjara	-4
penyerangan	-4
penyitaan	-4
peperangan	-4
perampok	-4
perang	-4
perangkap	-4
perbudakan	-4
provokasi	-4
pukulan	-4
racun	-4
rusak	-4
rusuh	-4
sabotase	-4
sampah	-4
sengketa	-4
serangan	-4
setan	-4
sihir	-4
siksaan	-4
sipit	-4

skandal	-4
spam	-4
tabu	-4
takhayul	-4
tawuran	-4
terasng	-4
terburuk	-4
terdepresiasi	-4
teror	-4
teroris	-4
tipu	-4
tipuan	-4
tragedi	-4
tragis	-4
tuduhan	-4
usir	-4
vulgar	-4
anjing	-4
kanker	-4
kronis	-4
penyakit	-4
kacung	-4
kebo	-4
kedengkian	-4
kehinaan	-4
kemurkaan	-4
marah	-4
membenci	-4
menderita	-4
menyesal	-4

murahan	-4
murka	-4
permusuhan	-4
perselisihan	-4
perseteruan	-4
pertengkaran	-4
picik	-4
sakit	-4
stress	-4
tertekan	-4
trauma	-4
berperang	-4
bloon	-4
bodoh	-4
cacat	-4
cekcok	-4
celaan	-4
cemoohan	-4
cercaan	-4
dipukuli	-4
ditendang	-4
ditindas	-4
dodol	-4
fanatik	-4
fasis	-4
fitnah	-4
geram	-4
kejahatan	-4
kolusi	-4
konflik	-4

konspirasi	-4
konspirator	-4
kontroversi	-4
kutukan	-4
melukai	-4
melumpuhkan	-4
membentak	-4
memek	-4
mencuri	-4
menganiaya	-4
mengatai	-4
menghancurkan	-4
mengucilkan	-4
mengutuk	-4
menjijikkan	-4
menuding	-4
menuduh	-4
menyogok	-4
menyuap	-4
merusak	-4
mesum	-4
pecundang	-4
pelacur	-4
pelecehan	-4
pembalasan	-4
pembangkang	-4
pembangkangan	-4
pembantaian	-4
pencuri	-4
pencurian	-4

pengacau	-4
penganiayaan	-4
penggelapan	-4
penipuan	-4
penyihir	-4
penyiksaan	-4
perkosaan	-4
perusak	-4
prahara	-4
punah	-4
radikal	-4
rapuh	-4
rasis	-4
robek	-4
roboh	-4
sekarat	-4
sinting	-4
sirik	-4
terdakwa	-4
wabah	-4
waria	-4
wtf	-4
delusi	-3
kombatan	-3
epidemi	-3
blah	-3
doank	-3
hiks	-3
kukira	-3
melulu	-3

nonsens	-3
numpang	-3
waduh	-3
bayaran	-3
mengalihkan	-3
absen	-3
keras	-3
merundung	-3
minim	-3
mundur	-3
kurus	-3
blunder	-3
kepo	-3
usil	-3
memanjakan	-3
ambigu	-3
buang	-3
dibatalkan	-3
dibodohi	-3
dibubarkan	-3
dihapus	-3
dilanda	-3
dimanjakan	-3
diperdebatkan	-3
diragukan	-3
jatuh	-3
keluar	-3
mangkal	-3
marjinal	-3
melemahkan	-3

melilit	-3
membatalkan	-3
membatasi	-3
membengkokkan	-3
memisahkan	-3
memperlambat	-3
mempermasalahka	-3
mengeruk	-3
mengganggu	-3
menggantung	-3
menggelepar	-3
menjatuhkan	-3
menjerit	-3
nakal	-3
pergolakan	-3
runtuh	-3
tawanan	-3
telat	-3
berkarat	-3
bermain-main	-3
bermegah	-3
demam	-3
gelandangan	-3
ingus	-3
ketidakmampuan	-3
kusam	-3
kuyu	-3
layu	-3
lemah	-3
lemak	-3

lemas	-3
lendir	-3
luka	-3
lusuh	-3
memar	-3
memuntahkan	-3
menyakitkan	-3
muntah	-3
radang	-3
rentan	-3
ruam	-3
terserang	-3
tumpahan	-3
bingung	-3
cemas	-3
cemberut	-3
cemburu	-3
dilema	-3
disayangkan	-3
gagalnya	-3
godaan	-3
goyah	-3
grogi	-3
hambar	-3
kebisingan	-3
kecurigaan	-3
keengganan	-3
kekurangan	-3
kesannya	-3
kesulitan	-3

kesuraman	-3
ketidaksenangan	-3
malu	-3
melelahkan	-3
melempem	-3
membingungkan	-3
membosankan	-3
menangis	-3
menggemari	-3
menggerutu	-3
menggila	-3
menjemukan	-3
menjengkelkan	-3
menyedihkan	-3
meresahkan	-3
murung	-3
naif	-3
nyindir	-3
panik	-3
parau	-3
pengap	-3
pusing	-3
ragu-ragu	-3
remeh	-3
rengekan	-3
riuh	-3
rumit	-3
sepele	-3
stres	-3
susah	-3

syok	-3
takut	-3
tersedu-sedu	-3
terserah	-3
anomali	-3
berdalih	-3
cekikikan	-3
hangus	-3
keberatan	-3
kebocoran	-3
kekhawatiran	-3
kencing	-3
kerepotan	-3
keributan	-3
kesalahan	-3
kontaminan	-3
kotor	-3
kuman	-3
lalai	-3
lambat	-3
melanda	-3
meleset	-3
melodramatis	-3
membanjiri	-3
membisingkan	-3
memudar	-3
menafikan	-3
mencatut	-3
mencubit	-3
mengagetkan	-3

mengecualikan	-3
menggoda	-3
mengoceh	-3
menyamarkan	-3
meremehkan	-3
merengek	-3
miskin	-3
pajak	-3
pengunduran	-3
penyusutan	-3
risiko	-3
rumor	-3
serampangan	-3
terbahak-bahak	-3
terlepas	-3
menghambat	-3
bersalah	-3
buas	-3
buruan	-3
cobaan	-3
defensif	-3
defisit	-3
dogmatis	-3
egois	-3
emosi	-3
ganas	-3
gugatan	-3
halangan	-3
hilang	-3
jurang	-3

kasar	-3
kebangetan	-3
kebanting	-3
kebodohan	-3
kebuntuan	-3
kekerasan	-3
keliru	-3
kematian	-3
kemiskinan	-3
kesukaran	-3
korban	-3
kurungan	-3
ledakan	-3
lenyap	-3
manipulasi	-3
martir	-3
masochis	-3
mati	-3
melalaikan	-3
melarang	-3
membajak	-3
membanding-band	-3
membandingkan	-3
membandingkannya	-3
membantah	-3
membanting	-3
membasmi	-3
membuang	-3
menantang	-3
mencampuri	-3

mendikte	-3
mendiskreditkan	-3
mendistorsi	-3
menekan	-3
menentang	-3
mengabaikan	-3
menggulingkan	-3
menggusur	-3
menghantui	-3
mengintai	-3
mengolok-olok	-3
mengomeli	-3
mengoyakkan	-3
mengulur-ulur	-3
menimbun	-3
menjerat	-3
menuntut	-3
menyangkal	-3
menyelinap	-3
menyerang	-3
menyerbu	-3
menyingkirkan	-3
menyita	-3
menyusup	-3
merobek	-3
merosot	-3
pelanggaran	-3
peluru	-3
pembajakan	-3
pembatalan	-3

pembuangan	-3
pembubaran	-3
pemogokan	-3
pemusnahan	-3
pengepungan	-3
penggugat	-3
penghalang	-3
pengotor	-3
pertempuran	-3
pidana	-3
propaganda	-3
senjata	-3
skors	-3
surut	-3
tembakan	-3
tempur	-3
tenggelam	-3
kambuh	-3
kejang	-3
kesembronoan	-3
lumpuh	-3
mengamputasi	-3
menginfeksi	-3
penderita	-3
pikun	-3
pincang	-3
berkabung	-3
gemetar	-3
gemeteran	-3
gempar	-3

genting	-3
histeris	-3
kecewa	-3
kegoyangan	-3
kehilangan	-3
kerumitan	-3
ketidaknyamanan	-3
ketidakpuasan	-3
ketidaktertarikan	-3
sedih	-3
sengit	-3
bernafsu	-3
bocor	-3
duniawi	-3
erosi	-3
gerombolan	-3
ilegalitas	-3
impulsif	-3
kawin	-3
kekanak-kanakan	-3
kekeliruan	-3
kelemahan	-3
ketegangan	-3
keterbatasan	-3
keterlaluhan	-3
krisis	-3
liar	-3
mahal	-3
malang	-3
menajiskan	-3

menakuti	-3
mengecam	-3
menghilangkan	-3
mengingkari	-3
pelarian	-3
pengasingan	-3
tercekik	-3
menurun	-2
menyembunyikan	-2
statis	-2
bail	-2
buatan	-2
drama	-2
getah	-2
gurun	-2
keledai	-2
rakasa	-2
rendah	-2
tumpul	-2
tunggakan	-2
umpan	-2
tersedak	-2
aduh	-2
alasan	-2
biasa	-2
bilanganya	-2
bisanya	-2
cuma	-2
dangkal	-2
doang	-2

gedebuk	-2
gencarnya	-2
julukan	-2
kaku	-2
kek	-2
kikuk	-2
kok	-2
omg	-2
redup	-2
repot	-2
repot-repot	-2
sayangnya	-2
sebaiknya	-2
sendirian	-2
tuh	-2
jauh	-2
melepuh	-2
buntung	-2
menunggu	-2
terhenti	-2
terperanjat	-2
aneh	-2
canggung	-2
haus	-2
hiruk	-2
keanehan	-2
kegelapan	-2
kekakuan	-2
lelucon	-2
lumrah	-2

manja	-2
menduga	-2
menertawakan	-2
mengerut	-2
menggelikan	-2
menggemparkan	-2
meragukan	-2
monoton	-2
omongan	-2
resah	-2
rewel	-2
samar	-2
samar-samar	-2
terkekek-kekek	-2
menggeliat	-2
saingan	-2
tarif	-2
menghalangi	-2
menghalau	-2
bengkok	-2
eliminasi	-2
mengurangi	-2
menguras	-2
menumbangkan	-2
menyinggung	-2
menyumbat	-2
pelonggaran	-2
reaktif	-2
siluman	-2
teriak	-2

terkubur	-2
terpencil	-2
terselubung	-2
tuli	-2
tusukan	-2
berdarah	-2
berduri	-2
bergulat	-2
cedera	-2
gagap	-2
gejala	-2
kerut	-2
kesakitan	-2
keseleo	-2
kloningan	-2
kram	-2
lelah	-2
letih	-2
menggigil	-2
nyeri	-2
sengatan	-2
tegang	-2
terkulai	-2
ambisi	-2
berat	-2
berkurang	-2
bersedih	-2
dipertanyakan	-2
gejolak	-2
gelap	-2

histeria	-2
ironi	-2
ironis	-2
jeritan	-2
kejatuhan	-2
kekosongan	-2
kelelahan	-2
keriuhan	-2
kurang	-2
lamban	-2
menegang	-2
menggeram	-2
menggigil	-2
meratap	-2
merisaukan	-2
montok	-2
muram	-2
nangis	-2
pahit	-2
pemalu	-2
protes	-2
sensitif	-2
sentimental	-2
sepintas	-2
seringai	-2
silau	-2
sulit	-2
sumbang	-2
tekanan	-2
terbalik	-2

terbata-bata	-2
terisak	-2
terisak-isak	-2
terpaku	-2
tersentak	-2
asap	-2
badut	-2
berkubang	-2
biaya	-2
binatang	-2
dikenakan	-2
homo	-2
kelangkaan	-2
keterlibatan	-2
ketidaksamaan	-2
kritikan	-2
kuburan	-2
lokalan	-2
melankolis	-2
membalas	-2
memohon	-2
mendengkur	-2
menggenangi	-2
mengguncang	-2
menghisap	-2
mengundi	-2
merajalela	-2
merangkak	-2
meringis	-2
otokrat	-2

pecah	-2
pelaku	-2
pelakunya	-2
pembesar	-2
pencabutan	-2
pengawasan	-2
pengisap	-2
pengungsi	-2
reruntuhan	-2
terbelah	-2
nekat	-2
beban	-2
bersenjata	-2
bertabrakan	-2
bertentangan	-2
berutang	-2
ketat	-2
korosi	-2
korosif	-2
laporkan	-2
lawan	-2
melikuidasi	-2
melucuti	-2
mematikan	-2
memberhentikan	-2
membongkar	-2
memecahkan	-2
memekik	-2
memuja	-2
memutuskan	-2

menaklukkan	-2
menanggukkan	-2
mencabut	-2
mencolok	-2
mendera	-2
mendominasi	-2
menghukum	-2
menjejalkan	-2
menolak	-2
menyeringai	-2
menyobek	-2
merebut	-2
perfeksionis	-2
perintah	-2
perkara	-2
tabrakan	-2
tunduk	-2
buta	-2
menular	-2
pingsan	-2
sensasi	-2
berisiko	-2
darurat	-2
jera	-2
kesedihan	-2
lama	-2
terobsesi	-2
cawe-cawe	-2
persaingan	-2
bawah	-1

berhenti	-1
blok	-1
jeda	-1
kembali	-1
menurunkan	-1
menutupi	-1
miring	-1
pemisahan	-1
perbesaran	-1
abu-abu	-1
alien	-1
api	-1
batu	-1
belahan	-1
berjanji	-1
berlumpur	-1
cambuk	-1
ditunggu	-1
hiu	-1
kerikil	-1
knalpot	-1
kocok	-1
kresek	-1
likuidasi	-1
melumuri	-1
meriam	-1
nomor	-1
normal	-1
otokrasi	-1
pangsit	-1

pemula	-1
penanggung	-1
pengecualian	-1
penggantian	-1
pensiun	-1
penyembah	-1
pisau	-1
potong	-1
berbuih	-1
berongga	-1
kedutan	-1
meneguk	-1
menelan	-1
mengayunkan	-1
menyedot	-1
menyemburkan	-1
asam	-1
bawaan	-1
bergeming	-1
bersantai	-1
bersumpah	-1
buritan	-1
celoteh	-1
dasar	-1
diam	-1
gaib	-1
hoho	-1
kecil	-1
melengking	-1
melepaskan	-1

meskipun	-1
nasib	-1
oh	-1
oposisi	-1
partisi	-1
parut	-1
penawaran	-1
rahasia	-1
regangan	-1
sebaliknya	-1
sekilas	-1
sementara	-1
sunyi	-1
terbiasa	-1
tiba-tiba	-1
bulu	-1
pemburu	-1
lintas	-1
dipotong	-1
menembak	-1
menguap	-1
menyendiri	-1
dingin	-1
firasat	-1
jarang	-1
tipis	-1
kritik	-1
kritikus	-1
kuno	-1
melibatkan	-1

tergantung	-1
terhadap	-1
terkatakan	-1
tertahan	-1
tertegung	-1
tertunduk	-1
eksentrik	-1
kerahasiaan	-1
mengejar	-1
menisik	-1
menonaktifkan	-1
tinju	-1
tombak	-1
kelelahan	-1
radian	-1
berharap	-1
gairah	-1
kasihan	-1
kurangi	-1
mengingini	-1
merangsang	-1
merinding	-1
popularitas	-1
bendahara	-1
berturut-turut	-1
berubah-ubah	-1
khusus	-1
mengejutkan	-1
mengobarkan	-1
dominasi	-1

mengeksekusi	-1
mengekspos	-1
mengepung	-1
mengerang	-1
menggagalkan	-1
menggumpalkan	-1
menghindari	-1
mengikis	-1
mengubur	-1
mengurungkan	-1
negatif	-1
ultimatum	-1
yatim	-1
berbalik	1
bundaran	1
panjang	1
tenggang	1
ayam	1
baut	1
corong	1
dilihatnya	1
dimainkan	1
dinyalakan	1
lampiran	1
menunangkan	1
simpan	1
singkat	1
suspensi	1
terletak	1
waktunya	1

berbaring	1
berdetak	1
bergumam	1
hehe	1
jenis	1
klik	1
ok	1
okay	1
seperti	1
tentu	1
terlihat	1
berbeda	1
padat	1
menyerap	1
menarik	1
menetap	1
menghadapi	1
menilai	1
menimbulkan	1
menyayangkan	1
mohon	1
mudah-mudahan	1
party	1
sibuk	1
sikap	1
meluncur	1
memasang	1
melawan	1
saraf	1
berapi-api	1

bersaing	1
eksis	1
megah	1
menggairahkan	1
mirip	1
mengalahkan	1
menggambarkan	1
seksi	1
tinggi	2
pengembara	2
buktikan	2
haha	2
heboh	2
hey	2
jinak	2
sumpah	2
teramati	2
terjaga	2
menegur	2
menyensor	2
merata	2
murah	2
doakan	2
lumayan	2
melucu	2
merenung	2
melimpahi	2
membutuhkan	2
menahan	2
menangkal	2

menangkap	2
dicemburui	2
dipikirkan	2
ketenaran	2
kewajiban	2
membuktikan	2
penyesalan	2
prestasi	2
besar	3
dara	3
halus	3
impersonal	3
jaminan	3
nilai	3
penebus	3
penetralan	3
pionir	3
tempa	3
berarti	3
bercanda	3
bermain	3
berpengaruh	3
bonus	3
cukup	3
gunanya	3
menyambut	3
mimpi	3
muah	3
ngobrol	3
oke	3

sebenarnya	3
sejujurnya	3
sesuai	3
silakan	3
yeah	3
yeah	3
naik	3
pendukung	3
gemes	3
memberikan	3
mengusut	3
menyegarkan	3
nyenyak	3
pantas	3
peluk	3
mereda	3
memadamkan	3
wajar	3
wakil	3
tersembuhkan	3
bening	3
betah	3
cetar	3
cium	3
cocok	3
glori	3
hadiah	3
hangat	3
kejutan	3
kesan	3

memperingatkan	3
meningkatkan	3
mesra	3
mudah	3
pendiri	3
santai	3
sexy	3
spesial	3
sukai	3
dukung	3
ekonomis	3
kekayaan	3
laba	3
laku	3
memainkan	3
mengenakan	3
meringankan	3
penting	3
penuh	3
revolusi	3
saham	3
tawaran	3
terjamin	3
termotivasi	3
ternilai	3
waspada	3
kemudahan	3
mencapai	3
gerilya	3
gesit	3

kompak	3
memuliakan	3
mencium	3
mendorong	3
pemuliaan	3
kebal	3
kekuatan	3
kelebihan	3
ajaib	3
bakat	3
berkat	3
diakui	3
dibenarkan	3
dihormati	3
dipilih	3
dipuji	3
disukai	3
hebat	3
hikmat	3
inspirasi	3
kebahagiaan	3
kerinduan	3
kesanggupan	3
kesejukan	3
keseruan	3
kesiapan	3
kesukaan	3
memberkati	3
mempopulerkan	3
memuaskan	3

mendambakan	3
menggemaskan	3
mengharukan	3
perhatian	3
puas	3
kaya	3
manusiawi	3
melimpah	3
memadai	3
meneliti	3
meriah	3
pesat	3
autentik	4
emas	4
komit	4
membantu	4
memeluk	4
murni	4
hero	4
hore	4
pasangan	4
patut	4
wah	4
wow	4
pemeliharaan	4
kompatible	4
memikat	4
mengajak	4
mengalah	4
mengalir	4

moral	4
memperkuat	4
ajar	4
ayu	4
bagus	4
baik	4
benar	4
berguna	4
cantiknya	4
dewasa	4
ganteng	4
indah	4
indahnyanya	4
keramahan	4
keseriusan	4
lucu	4
memaafkan	4
nikmat	4
serius	4
terkenal	4
bergerak	4
cepat	4
keberhasilan	4
kokoh	4
langka	4
maju	4
stabil	4
akal	4
aman	4
asli	4

asmara	4
bunga	4
elegan	4
hati-hati	4
insentif	4
intelek	4
jelas	4
jujur	4
menakjubkan	4
openminded	4
optimal	4
otentik	4
pahala	4
penghargaan	4
penghidupan	4
enerjik	4
kuat	4
menghidupkan	4
mengobati	4
merawat	4
merevitalisasi	4
teratur	4
terfavorit	4
terlatih	4
terlindungi	4
acuh	4
anggun	4
asyik	4
bahagia	4
bangga	4

bergembira	4
berkelas	4
berkualitas	4
bermartabat	4
bernilai	4
berpendapat	4
berprestasi	4
bersemangat	4
bersukacita	4
beruntung	4
betul	4
bijak	4
cerah	4
cerdik	4
ceria	4
enak	4
fantastis	4
gemar	4
gembira	4
hormat	4
humor	4
idolaku	4
imajinatif	4
impian	4
imut	4
inspirasi	4
kangen	4
kebaikan	4
kebajikan	4
kebanggaan	4

kebenaran	4
keberanian	4
keindahan	4
kejujuran	4
kepercayaan	4
kepuasan	4
khas	4
khusyuk	4
komedi	4
kreatif	4
kritis	4
layak	4
lega	4
lembut	4
lezat	4
logis	4
manis	4
manisnya	4
mantab	4
mantap	4
memperingati	4
menggembirakan	4
menghibur	4
menyenangkan	4
menyukai	4
merayakan	4
muda	4
Fantastis	4
peduli	4
pintar	4

populer	4
positif	4
pujian	4
ramah	4
rapi	4
riang	4
sabar	4
salut	4
sayang	4
sederhana	4
sehebat	4
semangat	4
senang	4
senyum	4
seru	4
setuju	4
siap	4
simpati	4
suka	4
teduh	4
tenang	4
terang-benderang	4
terang-terangan	4
terindah	4
terkendali	4
terkesan	4
tersenyum	4
tertarik	4
tertawa	4
toleran	4

toleransi	4
top	4
totalitas	4
beradaptasi	4
beragam	4
berani	4
berdaya	4
dibebaskan	4
didukung	4
dihargai	4
diinginkan	4
dijelaskan	4
dikagumi	4
dinamis	4
dipercaya	4
diva	4
dukungan	4
harapan	4
kagum	4
kagumi	4
kemenangan	4
malaikat	4
mampu	4
manfaat	4
memukau	4
mendukung	4
menggelegar	4
menghiasi	4
menghormati	4
mengilhami	4

menguntungkan	4
panutan	4
pelukan	4
perjuangan	4
produktif	4
resmi	4
selamat	4
sigap	4
sopan	4
supel	4
terhormat	4
terjawab	4
unggul	4
valid	4
waspada	4
kebersamaan	4
kemuliaan	4
konsisten	4
memenangkan	4
menang	4
menegakkan	4
menentramkan	4
menetralisir	4
mengagumkan	4
pemenang	4
rahmat	4
sukses	4
tanggungjawab	4
tantangan	4
tegas	4

teguh	4
terbaik	4
bernyawa	4
keren	4
keren-keren	4
kerennya	4
sehat	4
sekeren	4
mulia	4
bercinta	4
cemerlang	4
dahsyat	4
dicintai	4
kegembiraan	4
kenyamanan	4
kesetiaan	4
kesuksesan	4
ketangguhan	4
keterbukaan	4
keunggulan	4
membanggakan	4
mengasihimu	4
menikmati	4
pencinta	4
percaya	4
pesona	4
rindu	4
romantis	4
serasi	4
spektakuler	4

terampil	4
berharga	4
berjuang	4
harumkan	4
makmur	4
pertunangan	4
perubahan	4
proporsional	4
super	4
taat	4
ibadah	5
petcah	5
multitalenta	5
cantik	5
cute	5
damai	5
gila	5
berhasil	5
iman	5
kekasih	5
harmoni	5
harmonik	5
harmonisasi	5
sukacita	5
berbagi	5
setia	5
adil	5
beradab	5
berbakat	5
bermoral	5

surga	5
tanggung	5
abadi	5
bersih	5
sempurna	5
cinta	5
mencintai	5
tercinta	5
tulus	5
unik	5
bijaksana	5
brilliant	5
cerdas	5
kemakmuran	5
mendunia	5
menghargai	5
menginspirasi	5
optimis	5
optimisme	5
perdamaian	5
tercerah	5

LAMPIRAN 4 Gambar Kartu Kebersihan

KARTU KEBERSIHAN TOILET								
ENGLISH IVY CAFE								
Bulan : JUNI								
Tanggal	Jam	Bagian yang dibersihkan					Penambahan	
		Lantai	Kloset	Dinding	Tempat Sampah	Wastafel	Tisu	Sabun Cuci tangan
4 Juni-2018	09.00	✓	✓		✓		✓	
6 Juni-2018	09.00	✓			✓	✓	✓	
6 Juni-2018	09.00	✓		✓	✓		✓	
10 Juni-2018	09.00	✓	✓		✓		✓	
11 Juni-2018	09.00	✓			✓	✓	✓	✓
13 Juni-2018	09.00	✓	✓	✓	✓		✓	

NB : Ceklis yang sudah di kerjakan (✓)

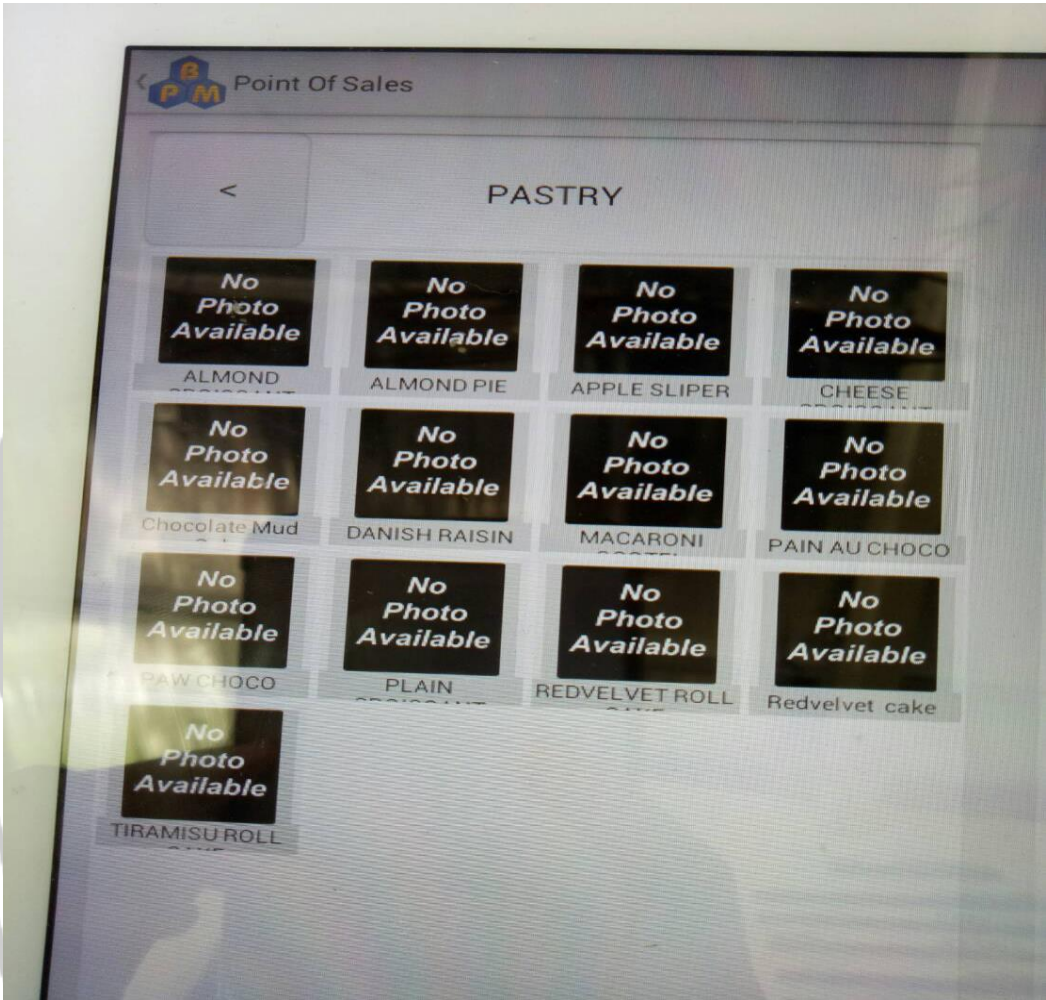
Yogyakarta, 14 Juni - 2018

Pengawas

[Signature]

(cia)

Lampiran 5 Menu Englis Ivy Coffee



< COFFEE

No Photo Available	No Photo Available	No Photo Available	No Photo Available
AMERICANO HOT	AMERICANO ICE	CAPPUCINO HOT	CAPPUCINO ICE
No Photo Available	No Photo Available	No Photo Available	No Photo Available
CARAMEL	COFFEE GENDIS	COFFEEBLEND	ESPRESSO
No Photo Available	No Photo Available	No Photo Available	No Photo Available
ESPRESSO	HONEYMON	MOCHACINO HOT	MOCHACINO ICE
No Photo Available	No Photo Available	No Photo Available	No Photo Available
NUTMARRY HOT	NUTMARRY ICE	REDPRESSO HOT	REDPRESSO ICE



Point Of Sales



COFFEE LATTE



CARAMEL CL HOT



CARAMEL CL ICE



HAZELNUT CL



HAZELNUT CL ICE



ORIGINAL CL HOT



ORIGINAL CL ICE



RUM CL HOT



RUM CL ICE



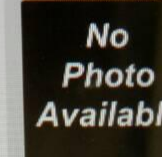
SPANISH COFFEE



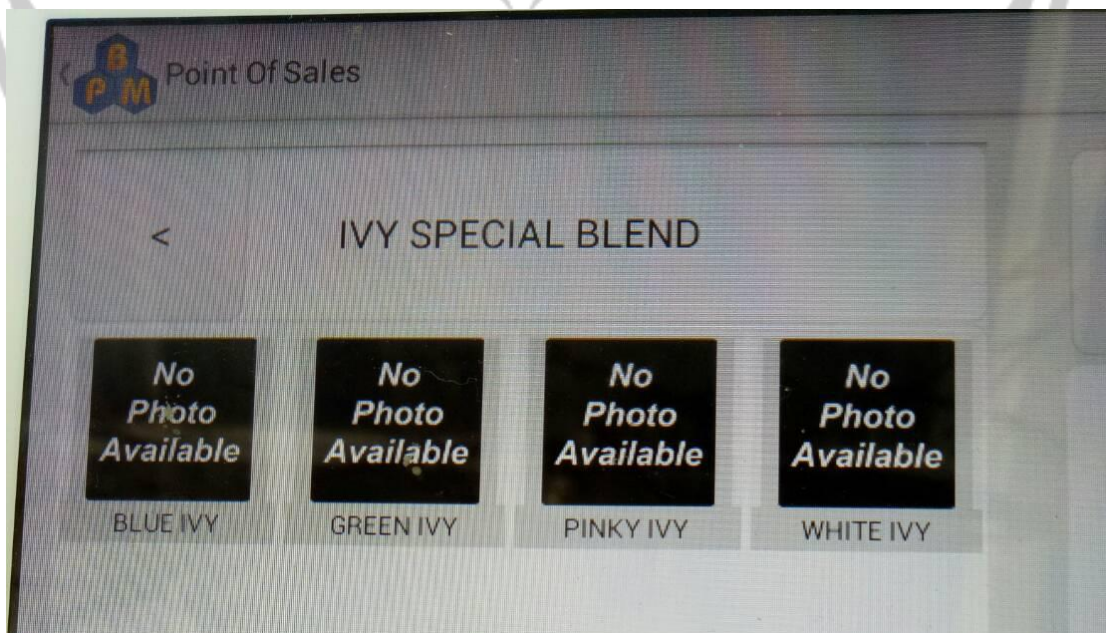
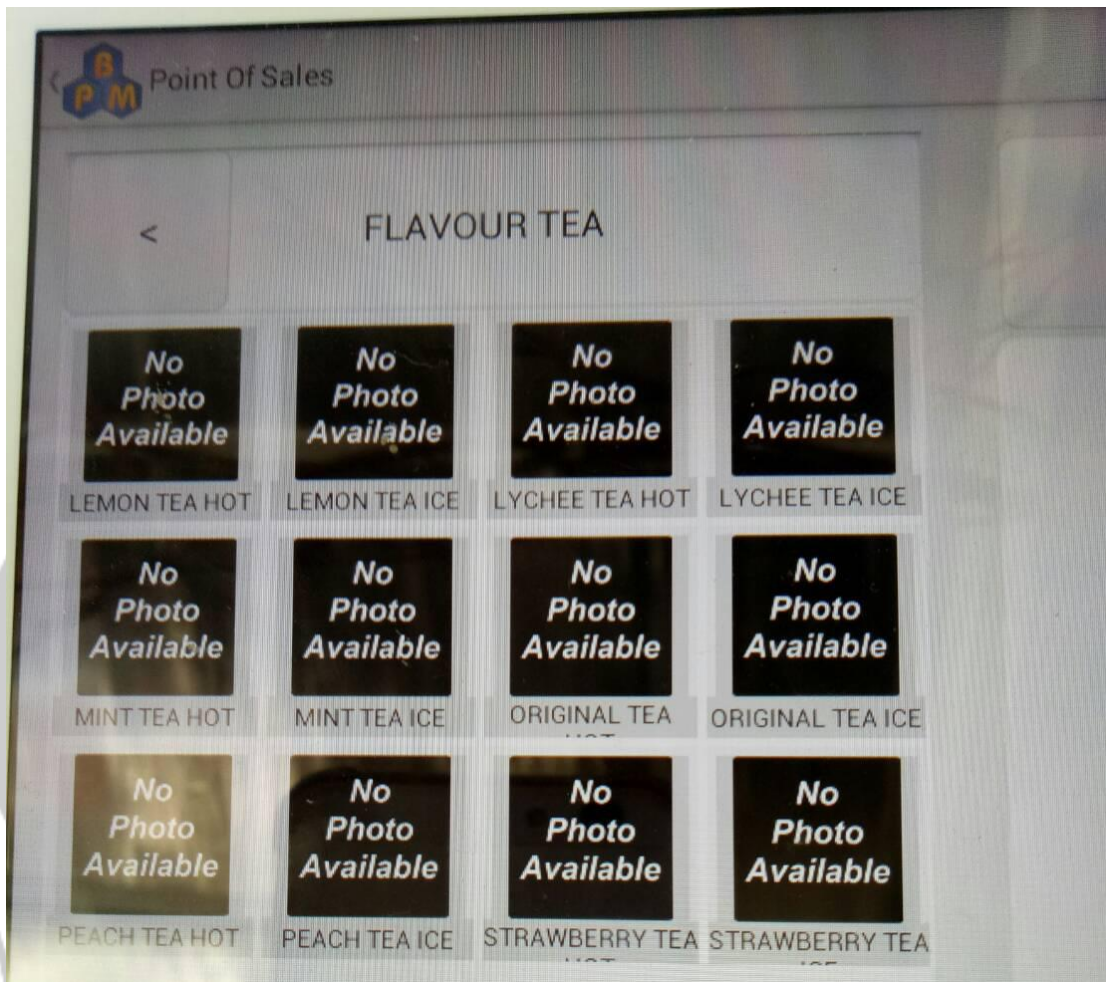
SPANISH COFFEE



VANILA CL HOT



VANILA CL ICE





MANUAL BREW

No
Photo
Available

Aeropress

No
Photo
Available

COLD BREW

No
Photo
Available

COLD WHITE

No
Photo
Available

COLD WHITE

No
Photo
Available

FRENCH PRESS

No
Photo
Available

GUEST BEAN

No
Photo
Available

KALITA

No
Photo
Available

TUBRUK

No
Photo
Available

V60

No
Photo
Available

VIETNAM DRIP



LATTE



CHOCOLATE
LATTE HOT



CHOCOLATE
LATTE ICE



GREENTEA LATTE
HOT



GREENTEA LATTE
ICE



REDVELVET
LATTE HOT



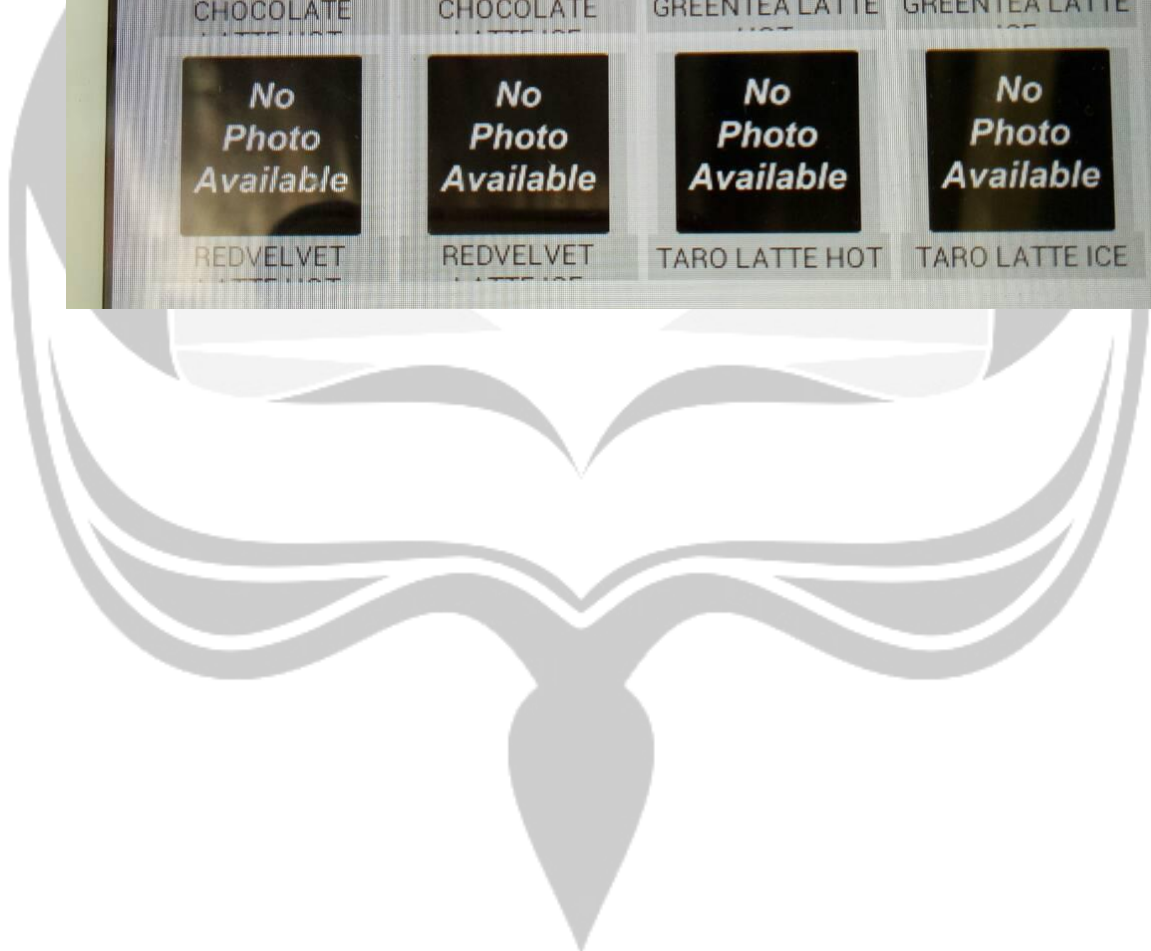
REDVELVET
LATTE ICE



TARO LATTE HOT



TARO LATTE ICE



Lampiran 6 Jawaban Skenario 1

id	Nama	Jenis_Kelamin	Pertanyaan
3	Shanti	Putri	Tempatnya nyaman, banyak cok sambung (nth apa namanya disitu) jadi pas untuj para pelajar dalam mengerjakan tugas ataupun diskusi
4	Aldo	Putra	Setelah pesan, nanti pesanan customer ambil sendiri padahal cukup bnyk pelayan
5	Gilang	Putra	Kreasi latte nya bagus ditambah lagi aja ya
6	cyntha	Putri	Ketersediaan wifi yang kencang dan stopkontak yang banyak membuat saya dan teman2 sering datang ke cafe ini untuk mengerjakan tu
7	Siti	Putri	Pada cafe ini menganut self service sehingga pelanggan harus mengambil minumannya sendiri ketika namanya dipanggil oleh karyawar
8	Metilda	Putri	Cafe ini nyaman untuk dijadikan sebagai tempat berkumpul bersama teman karena suasananya yang mendukung. Cafe ini menyediakar
9	Mawarni	Putri	menurut saya cafe ini dapat dijadikan sebagai referensi karena harga yang disediakan masih terjangkau, hanya saja belum menyediakan i
10	Phinas	Putri	cafe ini terbilang menarik dan cozy untuk kerja kelompok ataupun sekedar nongkrong karena interior dari cafe ini yang bagus dimana ca
11	Tinty	Putri	Kelemahan dari cafe ini yaitu belum menyediakan makanan dan toilet yang disediakan hanya 1 untuk pria dan wanita.
12	Gerald	Putra	Harga yang ditawarkan oleh cafe ini juga masih bisa dijangkau oleh kalangan mahasiswa. varian rasa minuman yang disediakan juga sud
13	Tony	Putra	Ketersediaan stopkontak pada bagian indoor juga membantu mahasiswa dalam mengerjakan tugas.

i, suasana di sana tenang, suhu ruangan pas (tidak panas dan tidak terlalu dingin), pelayanan oke

gas bersama. Cafe ini cukup nyaman dengan adanya AC dan ruangan outdoor yang dihiasi dengan bunga2. Harga minuman juga cukup terjangkau d
1. Akan tetapi menurut saya hal ini kurang efektif karena apabila pelanggan berada di ruangan outdoor maka karyawan harus keluar untuk memang
1 2 bagian, yaitu indoor yg dilengkapi AC sehingga membuat pelanggan nyaman dan outdoor yg dapat digunakan bagi siapa saja khususnya yg ingin
makanan dan lokasi cafe ini dapat dibilang jauh dari kota.

ife ini terdiri dari dari indoor dan outdoor. Pada bagian outdoor terdapat hiasan bunga yang dan hamparan sawah sehingga tidak membosankan uni

ah cukup banyak sehingga pelanggan memiliki banyak pilihan.



lengan banyak varian rasa akan tetapi cafe ini belum menyediakan makanan. Pada cafe ini menganut self service sehingga pelanggan harus mengambil minumannya sendiri ketika namanya dipanggil oleh karyawan karena pelanggan tidak mendengar.
merokok

tuk dilihat. Selain itu cafe ini juga menyediakan wifi yang kencang sehingga menurut saya ini sangat membantu untuk mengerjakan tugas.



wan. Akan tetapi menurut saya hal ini kurang efektif karena apabila pelanggan berada di ruangan outdoor maka karyawan harus keluar untuk memanggil karena pelanggan tidak n



Lampiran 7 Jawaban Skenario 2

Database: id4682086_db_kepuasan, Table: Kepuasan, Purpose: Dumping data

id	Nama	Jenis_Kelamin	Pertanyaan1	Pertanyaan2	Pertanyaan3	Pertanyaan4	Pertanyaan5	Pertanyaan6	Pertanyaan7	Pertanyaan8	Pertanyaan9	Pertanyaan10	Pertanyaan11	Pertanyaan12
7	jeffrey wong	Putra	Biasa saja	Enak	Baik	Ramah dan sopan	Jelas	Memanggil nama pemesan	Sopan dan ramah	Bersih	Cukup lancar	Bersih	Banyak dan bagus	Cukup bagus
8	felix wong	Putra	enakk	enak juga sangat sesuai dengan apa yang saya inginkan	sangat cepat penyajiannya	pelayan sangat ramah terhadap konsumen	cukup jelas informasi yang di berikan pada konsumen	dengan cara mengantarkan minuman sesuai depan pesanan yang di inginkan konsumen	seperti apa bila konsumen sudah memesan minuman , pelayan meminta untuk langsung membayar di kasir setelah membayar , pelayan memberikan struk sebagai tanda bukti bahwa konsumen sudah membayar lunas minumannya	sangat bersih	sangat kencang dan cocok sebagai tempat rapat atau tempat belajar	cukup bersih	sangat strategis	lokasi cukup jauh dan gelap , fasilitas parkir luas
9	Joan	Putri	Enak	Manisnya pas ?????	Tidak membuat customer menunggu lama	Ramah dan bisa diajak mengobrol	Baik	Baik dan meminta feedback pelayanan dan rasa	Baik	Bersih	Baik	Toilet bersih jangan lupa disediakan tissue	Semakin banyak semakin baik	Tempat parkir memadai
10	Utine	Putri	rasa kopi yang disajikan enak sama seperti kopi-kopi lainnya	yaa lumayan enak dengan berbagai jenis minuman yang disediakan	waktu penyajian yang dibutuhkan cukup singkat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama	karyawan sudah cukup ramah dan sopan, mau menyambut pelanggan ketika datang.	informasi yang diberikan kurang jelas terutama dengan tidak adanya menu	kurang efektif karena dilakukan dengan cara memanggil sehingga pelanggan yang berada di belakang tidak kedengaran	sudah baik, transaksi dilakukan dengan cepat	bersih dan nyaman	pelanggan harus memesan dulu untuk mendapatkan password wifi	sudah bersih dan harum sehingga tidak membuat pelanggan merasa terganggu	sangat baik karena setiap meja terdapat stopkontak, cocok untuk mahasiswa yang ingin mengerjakan tugas	lokasi kurang strategis karena jauh dari pinggir jalan dan parkir luas.

11	Brigita Murti Utamingtyas	Putri	Terlalu manis	Tidak pesan minuman selain kopi	Cukup cepat	Cukup ramah	Cukup informatif	Cukup ramah	Cukup ramah	Bersih	Cukup cepat	Tidak ke toilet	Terjangkau	Cukup luas
12	Sekar	Putri	Pas	Terlalu Manis	Terkadang lewat dari waktu yang biasanya cafe lain	Cukup ramah dan sopan	Kurang tersebar dimedia sosial	Biasa saja	Sigap	Baik	Kurang cepat	Biasa	Memadai	Kurang luas untuk mobil
13	Irene Dwi Adveny S	Putri	Baik dan enak	Lumayan	Cukup cepat dan terjangkau	Ramah dan sopan dan sangat membantu	Cukup bermanfaat	Baik	Sedikit lama	Bersih	Cukup kencang	Baik	Kurang banyak	Sangat baik
14	Katarina Melia	Putri	Enak gan	Hmmm seger apalagi esteh nyaa	Lumayan cepat dan baik	Ramah!	Sudah baik	Nggak paham.	Baguuuuu	Bersih bangettt :))	Kurang cepat :(Bersih kokk :(Kurang banyak :(Ditambahin lagi
15	Rani	Putra	Enak	Standar	Cukup baik	Ramah dan sopan	Jelas	Jelas	Jelas	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
16	Dikung	Putra	Seperti cafe lainnya karena rasa kopi memang tidak jauh berbeda tiap cafenta	Enak dan cukup bervariasi menu yg disajikan	Cepat dan baik dalam penyajian	Ramah dan sopan	Kurang dalam penyampaian menu karena tidak adanya daftar menu	Dengan memanggil nama pemesan	Cukup baik dan ramah	Cukup bersih	Stabil	Belum sempat mencoba toilet di cafe tsb	Cukup	Luas tapi tidak ada atap
17	dilan 1996	Putra	enakk	mantaapp	cukup lama	ada yg gak sopan	baik	buruk coy	cukup terlatih lah	bersih seperti baru	kurang cepat. kadang juga	bersih kincling	kurang, sering kekurangan	aiish tempat parkirnya

19	Kitty	Putri	Enak ngetzz	Nak nan	Ntab	Ramah	Cukup	Baik	kata kata Ramah	Bersih	Cukup	Bersih	Cukup	Strategis
20	Novia	Putra	Biasa aja	Biasa aja juga	Terlalu lama	Ramah, standar pelayanan kayaknya	Oke, ga terlalu memaksa dalam menawarkan promo	Oke	Ga terlalu lama, cepat kok	Standar, bersih	Agak lelet	Agak kotor	Ga semua tempat ada stopkontak	Pas
21	Ivan	Putra	Biasa, kemahalan	Ga beli	Agak lama sih	Rada kurang	Disuruh liat papan	Cuma dipanggil, dan ga dianter disuruh bawa sendiri	Biasa	Mayan	Lemot ih	Bagus	Kurang banyak	Biasa aja, ga nemu dimana "english" nya
22	Sari Hardiyanti	Putri	enak kok, pas	lumayan, tingkatkan lagi, perlu pengembangan dgn sesuatu yg unik	baik	ramah	bagus	baik sopan	banyak senyum	lumayan, tingkatkan	lebih di tingkatkan lagi kecepatannya	lumayan	lumayan	baik
23	Tami	Putri	Nikmat dan sangat berasa	Enak	Fast	Ramah	Sudah jelas	Sopan	Teliti	Sudah bagus	Cepat	Kurang bersih	Kurang	Sudah bagus
24	Claudia	Putri	Sama seperti rasa kopi biasanya	Lumayan enak	Sudah cukup baik dan cepat	Sudah cukup ramah	Informasi dari pelayan sudah cukup namun dari daftar menu kurang efisien sehingga membuat pelanggan banyak bertanya	Pelayan memanggil nama pelanggan, namun jika pelanggan duduk diluar pelayan kesulitan sehingga harus berjalan keluar lalu memanggil	Dengan menggunakan tablet	Sudah cukup bersih	Internet kencang dan tidak hanya satu	Toilet cukup bersih	Stop kontak banyakkk jadi dapat membuat pelanggan nyaman	Lokasi jauh dari jalan raya dan fasilitas parkir tidak ada atapnya sehingga kendaraan terkena hujan dan panas
25	rania	Putri	baik	baik	tepat waktu	sopan	cukup jelas	cukup jelas	baik	bersih	cepat, tetapi lebih cepat di rumah saya sarankan menggunakan 2 router atau wifi extender sehingga mengcover seluruh lingkup area	bersih tetapi tissue toilet harus di perhatikan terkadang habis	baik	baik