



**PERBANDINGAN ANALISIS SENTIMEN PADA JASA OJEK
ONLINE MENGGUNAKAN *NAÏVE BAYES CLASSIFIER***

LAPORAN SKRIPSI

**DEVANA AZZAHRA SALAM
41519120017**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2023**



**PERBANDINGAN ANALISIS SENTIMEN PADA JASA OJEK
ONLINE MENGGUNAKAN *NAÏVE BAYES CLASSIFIER***

LAPORAN SKRIPSI

**DEVANA AZZAHRA SALAM
41519120017**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

TAHUN 2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devana Azzahra Salam
NIM : 41519120017
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Laporan Skripsi : Perbandingan Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek
Online Menggunakan Naïve Bayes Classifier

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 29 Desember 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Devana Azzahra Salam

HALAMAN PENGESAHAN

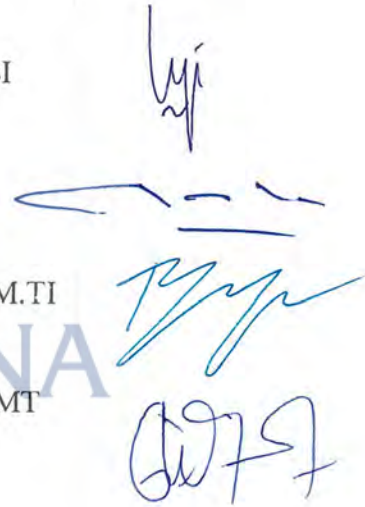
Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Devana Azzahra Salam
NIM : 41519120017
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Laporan Skripsi : Perbandingan Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek
Online Menggunakan Naïve Bayes Classifier

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Umniy Salamah, ST., MMSI
NIDN : 0306098104
Ketua Penguji : Dr. Achmad Kodar, MT
NIDN : 0323085801
Penguji 1 : Dr. Bagus Priambodo, ST, M.TI
NIDN : 0313057905
Penguji 2 : Wawan Gunawan, S.Kom, MT
NIDN : 0424108104



Jakarta, 22 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I



Dr. Hadi Santoso, S.Kom., M.Kom

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Bapak Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer;
3. Bapak Dr. Hadi Santoso, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika;
4. Umniy Salamah, ST., MMSI selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Dr. Bagus Priambodo, ST, M.TI selaku Dosen Ketua Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya;
6. Wawan Gunawan, S.Kom, MT selaku Dosen Penguji 1 Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya;
7. Orang tua, keluarga, dan suami tercinta yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat serta do'a dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 29 Desember 2023

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devana Azzahra Salam
NIM : 41519120017
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Laporan Skripsi : Perbandingan Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek
Online Menggunakan Naïve Bayes Classifier

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek *Online Menggunakan Naïve Bayes Classifier*.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Desember 2023

Yang menyatakan,


Devana Azzahra Salam

ABSTRAK

Nama : Devana Azzahra Salam
NIM : 41519120017
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Laporan Skripsi : Perbandingan Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek
Online Menggunakan Naïve Bayes Classifier
Pembimbing : Umniy Salamah, ST., MMSI

Layanan ojek *online* telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan perkotaan, membawa perubahan yang signifikan dalam transportasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen pengguna terhadap layanan ojek *online* dari dua penyedia utama di wilayah Jabodetabek menggunakan algoritma klasifikasi *Naive Bayes*. Metodologi penelitian menggabungkan pendekatan survei dan analisis teks dari ulasan pengguna. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari pengguna yang mencerminkan pengalaman mereka dengan kedua layanan.

Kata Kunci : ojek *online*, gojek, grab, *Naïve Bayes*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Name : Devana Azzahra Salam
NIM : 41519120017
Study Program : Teknik Informatika
Title Thesis : Perbandingan Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek
Online Menggunakan Naïve Bayes Classifier
Counsellor : Umniy Salamah, ST., MMSI

Online motorcycle taxi services have become an indispensable part of urban life, bringing significant changes in public transportation. This study aims to analyze user sentiment towards *online* motorcycle taxi services from two main providers in the Jabodetabek area using the *Naïve Bayes classification* algorithm. The research *methodology* combines a *survey* approach and text analysis of user *reviews*. The study used questionnaires to collect data from users that reflected their experiences with both services.

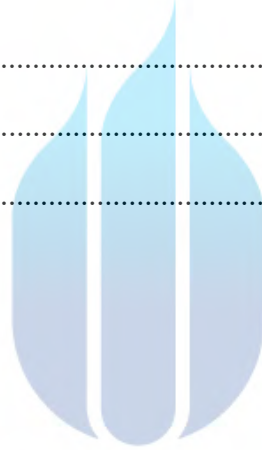
Kata Kunci : *online motorcycle taxi, gojek, grab, Naïve Bayes*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH v	
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Teori Pendukung	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Tahapan Penelitian	18
3.2.1 Pengumpulan Data	18
3.2.2 Diagram Alir Penelitian	19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 <i>Dataset</i>	21
4.2 <i>Pre-Processing</i>	21
4.3 Pembuatan Model.....	25
4.4 Visualisasi Data	25
4.5 Pengujian	50
4.6 Analisis Hasil	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jumlah Data Gender.....	26
Tabel 4. 2 Jumlah Data Usia	26
Tabel 4. 3 Jumlah Data Pekerjaan.....	27
Tabel 4. 4 Jumlah Data Tempat Tinggal.....	27
Tabel 4. 5 Jumlah Data Ojol	28
Tabel 4. 6 Jumlah Data Frekuensi Penggunaan Periode 1 Bulan	29
Tabel 4. 7 Jumlah Data Frekuensi Penggunaan Periode 1 Minggu	29
Tabel 4. 8 Jumlah Data Frekuensi Penggunaan Pada Hari Kerja dan Hari Libur.	30
Tabel 4. 9 Jumlah Data Frekuensi Penggunaan Pada Musim atau Waktu Tertentu	31
Tabel 4. 10 Jumlah Data Alasan Penggunaan.....	32
Tabel 4. 11 Jumlah Data Penggunaan Pada Situasi atau Kebutuhan tertentu	32
Tabel 4. 12 Jumlah Data Fungsi Fitur Tambahan	33
Tabel 4. 13 Jumlah Data Peran Ojek Online Dalam Kemacetan	34
Tabel 4. 14 Jumlah Data Keamanan Dibandingkan Transportasi Lain	34
Tabel 4. 15 Jumlah Data Faktor Pemilihan Ojek Online	35
Tabel 4. 16 Jumlah Data Tanggapan Keamanan Saat Penggunaan	36
Tabel 4. 17 Jumlah Data Pengalaman Situasi Mengganggu	37
Tabel 4. 18 Jumlah Data Tindakan Keamanan	37
Tabel 4. 19 Jumlah Data Saran Peningkatan.....	38
Tabel 4. 20 Jumlah Data Quality.....	39
Tabel 4. 21 Jumlah Data Fitur.....	39
Tabel 4. 22 Jumlah Data Time arrival.....	40
Tabel 4. 23 Jumlah Data Bersih dan Lengkap	41
Tabel 4. 24 Jumlah Data Ramah dan Sopan	41
Tabel 4. 25 Jumlah Data Sarana dan Prasarana	42
Tabel 4. 26 Jumlah Data Ulasan Peningkatan.....	43
Tabel 4. 27 Jumlah Data Tarif 1 Bulan	43
Tabel 4. 28 Jumlah Data Penilaian Tarif.....	44
Tabel 4. 29 Jumlah Data Penilaian Kesesuaian Tarif	45

Tabel 4. 30 Jumlah Data Perubahan Tarif.....	45
Tabel 4. 31 Jumlah Data Nilai Promo	46
Tabel 4. 32 Jumlah Data Perbandingan Tarif.....	47
Tabel 4. 33 Jumlah Data Waktu Penggunaan	47
Tabel 4. 34 Jumlah Data Jarak Tempuh.....	48
Tabel 4. 35 Jumlah Data Driver Tolak.....	49
Tabel 4. 36 Jumlah Data Keamanan Titik Jemput	49
Tabel 4. 37 Perhitungan Gender Pada Gojek.....	50
Tabel 4. 38 Perhitungan Gender Pada Grab.....	50
Tabel 4. 39 Perhitungan Gender Pada Lainnya.....	50
Tabel 4. 40 Perhitungan Usia pada Gojek.....	50
Tabel 4. 41 Perhitungan Usia pada Grab	51
Tabel 4. 42 Perhitungan Usia pada Lainnya	51
Tabel 4. 43 Perhitungan Pekerjaan Pada Gojek.....	51
Tabel 4. 44 Perhitungan Pekerjaan Pada Grab.....	52
Tabel 4. 45 Perhitungan Pekerjaan Pada Lainnya.....	52
Tabel 4. 46 Perhitungan Tempat Tinggal Pada Gojek.....	52
Tabel 4. 47 Perhitungan Tempat Tinggal Pada Grab	53
Tabel 4. 48 Perhitungan Tempat Tinggal Pada Lainnya.....	53
Tabel 4. 49 Perhitungan Frekuensi Penggunaan 1 Bulan Pada Gojek.....	53
Tabel 4. 50 Perhitungan Frekuensi Penggunaan 1 Bulan Pada Grab.....	54
Tabel 4. 51 Perhitungan Frekuensi Penggunaan 1 Bulan Pada Lainnya.....	54
Tabel 4. 52 Perhitungan Frekuensi Penggunaan 1 Minggu Pada Gojek.....	54
Tabel 4. 53 Perhitungan Frekuensi Penggunaan 1 Minggu Pada Grab.....	54
Tabel 4. 54 Perhitungan Frekuensi Penggunaan 1 Minggu Pada Lainnya	55
Tabel 4. 55 Perhitungan Frekuensi Penggunaan Hari Kerja dan Hari Libur Pada Gojek.....	55
Tabel 4. 56 Perhitungan Frekuensi Penggunaan Hari Kerja dan Hari Libur Pada Grab.....	55
Tabel 4. 57 Perhitungan Frekuensi Penggunaan Hari Kerja dan Hari Libur Pada Lainnya.....	56

Tabel 4. 58 Perhitungan Frekuensi Penggunaan Musim atau Waktu Tertentu Pada Gojek.....	56
Tabel 4. 59 Perhitungan Frekuensi Penggunaan Musim atau Waktu Tertentu Pada Grab.....	56
Tabel 4. 60 Perhitungan Frekuensi Penggunaan Musim atau Waktu Tertentu Pada Lainnya.....	57
Tabel 4. 61 Perhitungan Alasan Penggunaan Pada Gojek.....	57
Tabel 4. 62 Perhitungan Alasan Penggunaan Pada Grab.....	57
Tabel 4. 63 Perhitungan Alasan Penggunaan Pada Lainnya.....	58
Tabel 4. 64 Perhitungan Penggunaan Pada Situasi Atau Kebutuhan Tertentu Pada Gojek.....	58
Tabel 4. 65 Perhitungan Penggunaan Pada Situasi Atau Kebutuhan Tertentu Pada Grab.....	58
Tabel 4. 66 Perhitungan Penggunaan Pada Situasi Atau Kebutuhan Tertentu Pada Lainnya.....	58
Tabel 4. 67 Perhitungan Fungsi Fitur Tambahan Pada Gojek.....	59
Tabel 4. 68 Perhitungan Fungsi Fitur Tambahan Pada Grab.....	59
Tabel 4. 69 Perhitungan Fungsi Fitur Tambahan Pada Lainnya.....	59
Tabel 4. 70 Perhitungan Peran Ojek Online Dalam Kemacetan Pada Gojek.....	60
Tabel 4. 71 Perhitungan Peran Ojek Online Dalam Kemacetan Pada Grab.....	60
Tabel 4. 72 Perhitungan Peran Ojek Online Dalam Kemacetan Pada Lainnya....	60
Tabel 4. 73 Perhitungan Keamanan Dibandingkan Transportasi Lain Pada Gojek.....	61
Tabel 4. 74 Perhitungan Keamanan Dibandingkan Transportasi Lain Pada Grab	61
Tabel 4. 75 Perhitungan Keamanan Dibandingkan Transportasi Lain Pada Lainnya.....	61
Tabel 4. 76 Perhitungan Faktor Pemilihan Ojek Online Pada Gojek.....	61
Tabel 4. 77 Perhitungan Faktor Pemilihan Ojek Online Pada Grab.....	62
Tabel 4. 78 Perhitungan Faktor Pemilihan Ojek Online Pada Lainnya.....	62
Tabel 4. 79 Perhitungan Pengalaman Keamanan Saat Penggunaan Pada Gojek..	62
Tabel 4. 80 Perhitungan Pengalaman Keamanan Saat Penggunaan Pada Grab ...	63

Tabel 4. 81 Perhitungan Pengalaman Keamanan Saat Penggunaan Pada Lainnya	63
Tabel 4. 82 Perhitungan Pengalaman Situasi Mengganggu Pada Gojek	63
Tabel 4. 83 Perhitungan Pengalaman Situasi Mengganggu Pada Grab	63
Tabel 4. 84 Perhitungan Pengalaman Situasi Mengganggu Pada Lainnya	64
Tabel 4. 85 Perhitungan Tindakan Keamanan Pada Gojek.....	64
Tabel 4. 86 Perhitungan Tindakan Keamanan Pada Grab	64
Tabel 4. 87 Perhitungan Tindakan Keamanan Pada Lainnya	64
Tabel 4. 88 Perhitungan Saran Peningkatan Pada Gojek.....	65
Tabel 4. 89 Perhitungan Saran Peningkatan Pada Grab.....	65
Tabel 4. 90 Perhitungan Saran Peningkatan Pada Lainnya.....	65
Tabel 4. 91 Perhitungan Kualitas Layanan Pada Gojek.....	66
Tabel 4. 92 Perhitungan Kualitas Layanan Pada Grab	66
Tabel 4. 93 Perhitungan Kualitas Layanan Pada Lainnya	66
Tabel 4. 94 Perhitungan Fitur Pada Gojek	67
Tabel 4. 95 Perhitungan Fitur Pada Grab.....	67
Tabel 4. 96 Perhitungan Fitur Pada Lainnya.....	67
Tabel 4. 97 Perhitungan Time arrival Pada Gojek.....	68
Tabel 4. 98 Perhitungan Time arrival Pada Grab.....	68
Tabel 4. 99 Perhitungan Time arrival Pada Lainnya.....	68
Tabel 4. 100 Perhitungan Bersih dan Lengkap Pada Gojek.....	68
Tabel 4. 101 Perhitungan Bersih dan Lengkap Pada Grab	69
Tabel 4. 102 Perhitungan Bersih dan Lengkap Pada Lainnya	69
Tabel 4. 103 Perhitungan Ramah dan Sopan Pada Gojek.....	69
Tabel 4. 104 Perhitungan Ramah dan Sopan Pada Grab	69
Tabel 4. 105 Perhitungan Ramah dan Sopan Pada Lainnya	70
Tabel 4. 106 Perhitungan Sarana dan Prasarana Pada Gojek.....	70
Tabel 4. 107 Perhitungan Sarana dan Prasarana Pada Grab	70
Tabel 4. 108 Perhitungan Sarana dan Prasarana Pada Lainnya	71
Tabel 4. 109 Perhitungan Ulasan Peningkatan Pada Gojek.....	71
Tabel 4. 110 Perhitungan Ulasan Peningkatan Pada Grab.....	71
Tabel 4. 111 Perhitungan Ulasan Peningkatan Pada Lainnya.....	71

Tabel 4. 112 Perhitungan Tarif 1 Bulan Pada Gojek	72
Tabel 4. 113 Perhitungan Tarif 1 Bulan Pada Grab	72
Tabel 4. 114 Perhitungan Tarif 1 Bulan Pada Lainnya	72
Tabel 4. 115 Perhitungan Penilaian Terhadap Tarif Pada Gojek.....	73
Tabel 4. 116 Perhitungan Penilaian Terhadap Tarif Pada Grab.....	73
Tabel 4. 117 Perhitungan Penilaian Terhadap Tarif Pada Lainnya	73
Tabel 4. 118 Perhitungan Penilaian Kesesuaian Tarif Pada Gojek.....	74
Tabel 4. 119 Perhitungan Penilaian Kesesuaian Tarif Pada Grab	74
Tabel 4. 120 Perhitungan Penilaian Kesesuaian Tarif Pada Lainnya	74
Tabel 4. 121 Perhitungan Perubahan Tarif Pada Gojek.....	74
Tabel 4. 122 Perhitungan Perubahan Tarif Pada Grab.....	75
Tabel 4. 123 Perhitungan Perubahan Tarif Pada Lainnya.....	75
Tabel 4. 124 Perhitungan Manfaat Nilai Promo Pada Gojek.....	75
Tabel 4. 125 Perhitungan Manfaat Nilai Promo Pada Grab.....	75
Tabel 4. 126 Perhitungan Manfaat Nilai Promo Pada Lainnya	76
Tabel 4. 127 Perhitungan Perbandingan Tarif Pada Gojek.....	76
Tabel 4. 128 Perhitungan Perbandingan Tarif Pada Grab.....	76
Tabel 4. 129 Perhitungan Perbandingan Tarif Pada Lainnya	76
Tabel 4. 130 Perhitungan Waktu Penggunaan Pada Gojek.....	77
Tabel 4. 131 Perhitungan Waktu Penggunaan Pada Grab	77
Tabel 4. 132 Perhitungan Waktu Penggunaan Pada Lainnya	77
Tabel 4. 133 Perhitungan Jarak Tempuh Pada Gojek.....	78
Tabel 4. 134 Perhitungan Jarak Tempuh Pada Grab.....	78
Tabel 4. 135 Perhitungan Jarak Tempuh Pada Lainnya.....	78
Tabel 4. 136 Perhitungan Driver Menolak Orderan Pada Gojek.....	79
Tabel 4. 137 Perhitungan Driver Menolak Orderan Pada Grab.....	79
Tabel 4. 138 Perhitungan Driver Menolak Orderan Pada Lainnya.....	79
Tabel 4. 139 Perhitungan Keamanan Perjalanan Jauh Pada Gojek	80
Tabel 4. 140 Perhitungan Keamanan Perjalanan Jauh Pada Grab	80
Tabel 4. 141 Perhitungan Keamanan Perjalanan Jauh Pada Lainnya	80
Tabel 4. 142 Hasil Perhitungan Kategori Informasi Pengguna.....	81
Tabel 4. 143 Hasil Perhitungan Kategori Frekuensi Penggunaan	82

Tabel 4. 144 Hasil Perhitungan Kategori Alasan Penggunaan	83
Tabel 4. 145 Hasil Perhitungan Kategori Situasi Waktu dan Lokasi.....	85
Tabel 4. 146 Hasil Perhitungan Kategori Keamanan.....	86
Tabel 4. 147 Hasil Perhitungan Kategori Kualitas Layanan.....	87
Tabel 4. 148 Hasil Perhitungan Kategori Kualitas Layanan.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	19
Gambar 4. 1 Dataset Penelitian.....	21
Gambar 4. 2 Menghapus kolom yang tidak digunakan.....	22
Gambar 4. 3 Mengubah Teks pada Opsi Survei	22
Gambar 4. 4 Mengubah Pertanyaan Menjadi Lebih Pendek.....	23
Gambar 4. 5 Menghapus Baris yang Tidak Relevan.....	23
Gambar 4. 6 Menghapus Kolom yang Tidak Digunakan	24
Gambar 4. 7 Mengubah Nilai Menjadi Numerik	24
Gambar 4. 8 Grafik Visualisasi Data Gender.....	25
Gambar 4. 9 Grafik Visualisasi Data Usia	26
Gambar 4. 10 Grafik Visualisasi Data Pekerjaan.....	26
Gambar 4. 11 Grafik Visualisasi Data Tempat Tinggal.....	27
Gambar 4. 12 Grafik Visualisasi Data Ojol	28
Gambar 4. 13 Grafik Visualisasi Data Frekuensi Penggunaan Periode 1 Bulan ..	28
Gambar 4. 14 Grafik Visualisasi Data Frekuensi Penggunaan Periode 1 Minggu	29
Gambar 4. 15 Grafik Visualisasi Data Frekuensi Penggunaan Pada Hari Kerja dan Hari Libur.....	30
Gambar 4. 16 Grafik Visualisasi Data Frekuensi Penggunaan Pada Musim atau Waktu Tertentu.....	30
Gambar 4. 17 Grafik Visualisasi Data Alasan Penggunaan.....	31
Gambar 4. 18 Grafik Visualisasi Data Penggunaan Pada Situasi atau Kebutuhan tertentu.....	32
Gambar 4. 19 Grafik Visualisasi Data Fungsi Fitur Tambahan.....	32
Gambar 4. 20 Grafik Visualisasi Data Peran Ojek Online Dalam Kemacetan.....	33
Gambar 4. 21 Grafik Visualisasi Data Keamanan Dibandingkan Transportasi Lain	34
Gambar 4. 22 Grafik Visualisasi Data Faktor Pemilihan Ojek Online	35
Gambar 4. 23 Grafik Visualisasi Data Tanggapan Keamanan Saat Penggunaan .	35
Gambar 4. 24 Grafik Visualisasi Data Pengalaman Situasi Mengganggu.....	36

Gambar 4. 25 Grafik Visualisasi Data Tindakan Keamanan	37
Gambar 4. 26 Grafik Visualisasi Data Saran Peningkatan	38
Gambar 4. 27 Grafik Visualisasi Data Quality	38
Gambar 4. 28 Grafik Visualisasi Data Fitur.....	39
Gambar 4. 29 Grafik Visualisasi Data Time arrival	40
Gambar 4. 30 Grafik Visualisasi Data Bersih dan Lengkap	40
Gambar 4. 31 Grafik Visualisasi Data Ramah dan Sopan	41
Gambar 4. 32 Grafik Visualisasi Data Sarana dan Prasarana	42
Gambar 4. 33 Grafik Visualisasi Data Sarana dan Prasarana	42
Gambar 4. 34 Grafik Visualisasi Data Tarif 1 Bulan.....	43
Gambar 4. 35 Grafik Visualisasi Data Penilaian Tarif	44
Gambar 4. 36 Grafik Visualisasi Data Penilaian Kesesuaian Tarif	44
Gambar 4. 37 Grafik Visualisasi Data Perubahan Tarif	45
Gambar 4. 38 Grafik Visualisasi Data Nilai Promo.....	46
Gambar 4. 39 Grafik Visualisasi Data Perbandingan Tarif	46
Gambar 4. 40 Grafik Visualisasi Data Waktu Penggunaan	47
Gambar 4. 41 Grafik Visualisasi Data Jarak Tempuh.....	48
Gambar 4. 42 Grafik Visualisasi Data Driver Tolak.....	48
Gambar 4. 43 Grafik Visualisasi Data Keamanan Titik Jemput.....	49