

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek.....	1
1.1.1 Bukalapak.....	1
1.1.2 Tokopedia.....	2
1.1.3 Elevenia.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Aspek Teoritis.....	11
1.6.2 Aspek Praktis.....	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.8 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	14

2.1	Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1	Pemasaran	14
2.1.2	<i>Marketing Intelligence</i>	14
2.1.3	Perilaku Konsumen	16
2.1.4	Perilaku Pasca Pembelian	17
2.1.5	Kepuasan Pelanggan	17
2.1.6	E-Commerce	19
2.1.7	Big Data	20
2.1.8	User Generated Content (UGC)	21
2.1.9	Data Mining	21
2.1.10	Text Mining	22
2.1.11	Sentiment Analysis	22
2.1.12	<i>Naive Bayes Classifier</i>	24
2.1.13	Machine Learning	24
2.1.14	Media Social	25
2.1.15	<i>Social Feedback Cycle</i>	26
2.1.16	Twitter	27
2.1.17	Penelitian Terdahulu	29
2.2	Kerangka Pemikiran	33
BAB III		
34		
METODE PENELITIAN		34
3.1	Karakteristik Penelitian	34
3.2	Tahapan Penelitian	35
3.3	Pengumpulan Data dan Sumber Data	36
3.4	Teknik Analisis Data	37

3.4.1	Pembentukan Data Latih dan Data Uji	37
3.4.2	Preprocessing	37
3.4.3	Pembobotan.....	38
3.4.4	Metode Klasifikasi.....	40
3.4.5	Validasi dan Evaluasi.....	40
3.4.5.1	Validasi	40
3.4.5.2	Evaluasi.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Karakteristik Data	43
4.2	Pembentukan Data Latih dan Data Uji	44
4.3	Hasil Penelitian	46
4.3.1	Pembobotan TF-IDF	46
4.3.2	Performa Metode <i>Naive Bayes Classifier</i>	49
4.3.3	Pengujian Analisis Sentiment Terhadap Bukalapak, Tokopedia dan Elevenia.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55
5.2.1	Aspek Teoritis Untuk Penelitian Selanjutnya	55
5.2.2	Aspek Praktis Untuk Perusahaan	55
DAFTAR PUSTAKA.....		57
LAMPIRAN.....		63