

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 1 |
| 1.1.1 Apple Inc..... | 1 |
| 1.1.2 iOS 14 | 1 |
| 1.2 Latar Belakang | 4 |
| 1.3 Perumusan Masalah..... | 10 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis | 11 |
| 1.5.2 Manfaat Praktis | 11 |
| 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir..... | 11 |
| Bab II Tinjauan Pustaka | 13 |
| 2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu | 13 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran | 13 |
| 2.1.8 Penelitian Pendahuluan | 25 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 29 |
| Bab III Metode Penelitian | 31 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 31 |
| 3.1.1 Berdasarkan Metode | 31 |
| 3.1.2 Berdasarkan Tujuan..... | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.3 Berdasarkan Unit | 32 |
| 3.1.4 Berdasarkan Waktu | 32 |
| 3.1.5 Berdasarkan Keterlibatan | 32 |
| 3.2 Tahapan Penelitian | 33 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 34 |
| 3.3.1 Populasi | 34 |
| 3.3.2 Sampel..... | 35 |
| 3.4 Pengumpulan Data dan Sumber Data..... | 35 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 37 |
| 3.6.1 <i>Big Data</i> | 37 |
| 3.6.2 Text Mining | 38 |
| 3.6.3 <i>User Generated Content</i> | 39 |
| 3.6.4 <i>Preprocessing Text</i> | 39 |
| 3.6.5 <i>Sentiment Analysis</i> | 40 |
| 3.6.6 <i>Klasifikasi Naïve Bayes</i> | 42 |
| 3.6.7 <i>Word Cloud</i> | 42 |
| Bab IV Hasil dan Pembahasan | 44 |
| 4.1 Teknik Analisis Data | 44 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 44 |
| 4.2.1 <i>Pre-Processing</i> | 44 |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian | 57 |
| 4.3.1 Hasil Analisis sentimen dan <i>word cloud</i> | 57 |
| Bab V Kesimpulan dan Saran | 61 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 61 |
| 5.2 Saran..... | 61 |
| 5.2.1 Aspek Teoritis..... | 61 |

| | | |
|-----------------------------|---------------------|-----------|
| 5.2.3 | Aspek Praktis | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 63 |
| LAMPIRAN | | 70 |