

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.1 Sekilas Tentang IndiHome.....	1
1.1 Gambaran Umum IndiHome.....	1
1.1.2 Keunggulan Triple Play IndiHome	1
1.1.3 Twitter.....	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Aspek Teoritis	12
1.6.2 Aspek Praktis	12
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Teori-teori terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.1.4 <i>Big Data</i>	16
2.1.5 <i>Text Mining</i>	17
2.1.6 Analisis Sentimen	17
2.1.7 <i>Natural Language Processing (NLP)</i>	18

2.1.8	<i>Machine Learning</i>	19
2.1.9	<i>Neural Network</i>	20
2.1.10	<i>Deep Learning</i>	21
2.1.11	BERT	22
2.1.12	IndoBERT	23
2.1.13	<i>Topic Modelling</i>	25
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.1.1	Berdasarkan Metode	34
3.1.2	Berdasarkan Tujuan	35
3.1.3	Berdasarkan Keterlibatan Peneliti	35
3.1.4	Berdasarkan Unit Analisis	36
3.1.5	Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	36
3.2	Tahapan Penelitian	36
3.3	Populasi dan Sampel	38
3.3.1	Populasi	38
3.3.2	Sampel	39
3.4	Pengumpulan Data dan Sumber Data	39
3.5	Teknik Analisis	39
3.5.1	<i>Data Collecting</i>	39
3.5.2	Labelisasi Dataset	40
3.5.3	<i>Pre-processing Dataset</i>	40
3.6	IndoBERT	44
3.7	Evaluasi	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Karakteristik Data	48
4.2	Hasil Pengolahan Data	48
4.2.1	Data Preprocessing	49
4.2.3	Analisis Sentimen IndoBERT	51
4.2.4	Evaluasi	53
4.3	Klasifikasi Sentimen	55

4.4	<i>Analisis Topic Modelling</i>	56
4.4.1	<i>Analisis Topic Modelling</i> Pada Sentimen Negatif	56
4.4.2	<i>Analisis Topic Modelling</i> Pada Sentimen Positif.....	60
4.4.3	<i>Analisis Topic Modelling</i> Pada Sentimen Netral	64
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	70
5.2.1	Aspek Teoritis	70
5.2.2	Aspek Praktis	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		79