

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Aspek Teoritis	10
1.6.2 Aspek Praktis	10
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Teori-Teori Terkait Penelitian.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Operasional Variabel.....	46
3.3 Tahapan Penelitian.....	49
3.4 Populasi dan Sampel	52

3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	53
3.6	Teknik Analisis Data.....	54
3.6.1	Pengumpulan Data	56
3.6.2	Data Preparation.....	57
3.6.3	Text Mining.....	60
3.6.4	Text Network Analysis	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		69
4.1	Pengumpulan Data	69
4.2	<i>Data Preparation</i>	69
4.3	Performa dan Hasil <i>Text Classification</i>	71
4.3.1	Perfoma Model.....	76
4.3.2	Hasil Klasifikasi	77
4.4	Hasil <i>Text Network Analysis</i>	81
4.4.1	Dimensi Perceived Platform Quality.....	82
4.4.2	<i>Dimensi</i> Perceived Interaction Quality	86
4.4.3	<i>Dimensi</i> Perceived Outcome Quality	90
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	94
4.5.1	Analisis Sentimen Kualitas Layanan pada Aplikasi <i>mhealth</i> di Indonesia (Alodokter dan Halodoc).....	94
4.5.2	Klasifikasi Persepsi Kualitas Layanan pada Aplikasi <i>mhealth</i> di Indonesia (Alodokter dan Halodoc).....	95
4.5.3	Evaluasi Kualitas Layanan <i>mhealth</i> di Indonesia (Alodokter dan Halodoc) berdasarkan Jaringan Kata yang Paling Dominan.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Saran	107
5.2.1	Saran Akademis	107
5.2.2	Saran Praktis	108
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN.....		116