

DAFTAR ISI

ANALISIS SENTIMEN MEDIA SOSIAL TERHADAP LAYANAN PEGADAIAN DIGITAL SERVICE (PDS) DI MASA PANDEMI COVID-19.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero)	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.4 Budaya Perusahaan PT. Pegadaian (Persero).....	4
1.1.5 Struktur dan Organisasi Perusahaan.....	5
1.1.6 Produk dan Layanan.....	6
1.1.7 Jaringan Distribusi.....	6
1.1.8 Kinerja Perusahaan.....	9
1.1.9 Lokasi/Unit PT Pegadaian (Persero)	10
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	10
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	18
1.5 Kegunaan Penelitian.....	18
1.6. Waktu dan Periode Penelitian	18
1.7 Ssitematika Penulisan.....	19
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	20
2.1.1 Pemasaran.....	20
2.1.2 <i>Customer Perceived Value</i>	20
2.1.3 <i>Mobile Banking</i>	21
2.1.4 <i>Electronic Word of Mouth (Ewom)</i>	22
2.1.5 Customer Engagement.....	23
2.1.6 Social Customer Relationship Management.....	23
2.1.7 Big Data.....	23
2.1.8 Social Computing	25
2.1.9 User Generated Content.....	26
2.1.10 Social Network Analysis	27
2.1.11 Properti Jaringan pada SNA	28
2.1.12 Sentiment Analysis.....	29
2.1.13 Penelitian Terdahulu.....	30
2.2 Kerangka Pemikiran	35
BAB III.....	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.1.1 Berdasarkan Metode.....	37
3.1.2 Berdasarkan Tujuan.....	38
3.1.3 Berdasarkan Keterlibatan Peneliti	38
3.1.4 Berdasarkan Unit Analisis.....	38
3.1.5 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan.....	39

3.2 Tahapan Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel.....	40
3.4 Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.5.1 Social Network Analysis	41
3.5.2 <i>Sentiment Analysis</i>	44
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
3.6.1 Uji Validitas.....	47
3.6.2 Evaluasi Reliabilitas	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Karakteristik Data.....	49
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Sentiment Analysis.....	50
4.2.2 Preprocessing Data	51
4.3 Pelabelan Data.....	52
4.4.Support Vector Machine.....	52
4.5 Visualisasi Word Cloud.....	53
4.6.Distribusi Geografis	56
4.7. Tren Sentimen	57
BAB V	58
KESIMPULAN	58
5.1 Saran.....	58
5.2 Keterbatasan dan Penelitian Mendatang.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	68