

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
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 Gambaran Umum .....	1
1.1.1 Twitter.....	1
1.1.2 Apple.....	2
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Permasalahan.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu .....	12
2.1.1 Smartphone .....	12
2.1.2 Sosial Media .....	13
2.1.3 Teori Perilaku Konsumen .....	13
2.1.4 Teori Perilaku Konsumen Digital .....	14
2.1.5 Teori Persepsi Konsumen .....	16
2.1.6 Text Mining .....	17
2.1.7 Word Cloud.....	17
2.1.8 Sentimen Analisis .....	18

2.1.9 Naïve Bayes .....	19
2.2 Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Tahapan Penelitian .....	31
3.2 Jenis Penelitian .....	32
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	34
3.3.1 Variabel bebas.....	34
3.3.2 Variabel Terikat .....	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1 Populasi .....	35
3.4.2 Sampel .....	35
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	35
3.6 Teknik Analisis Data .....	36
3.6.1 Text Mining .....	36
3.6.2 Text Preprocess .....	37
3.6.3 Sentimen Analisis .....	37
3.6.4 Naïve Bayes .....	38
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Karakteristik Data.....	40
4.2 Preprocessing Data .....	40
4.2.1 Cleaning Data .....	40
4.2.2 Remove Stopword.....	41
4.2.3 Tokenization .....	42
4.2.4 Stemming.....	43
4.3 Hasil Penelitian.....	44
4.3.1 Analisis Sentimen .....	44
4.3.2 Hasil Performa Model Klasifikasi Sentimen Analisis Naïve Bayes.....	46
4.3.3 Hasil Persepsi Konsumen.....	48
4.3.3.1 Promosi .....	50
4.3.3.2 Kemasan.....	51

4.3.3.3 Kualitas Produk.....	51
4.3.3.4 Presentasion .....	52
4.3.3.5 Harga.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
5.2.1 Aspek Praktis .....	54
5.2.2 Aspek Teoritis.....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN.....	60