

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 GoJek	1
1.1.2 Grab.....	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	12
2.1.2 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.1.1 Berdasarkan Metode.....	35
3.1.2 Berdasarkan Tujuan	35
3.1.3 Berdasarkan Keterlibatan Penelitian	36
3.1.4 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	36
3.1.5 Berdasarkan Unit Analisis	36
3.1.6 Berdasarkan Strategi Penelitian	36
3.1.7 Berdasarkan Latar Penelitian	37
3.2 Operasionalisasi Variabel	37
3.3 Tahapan Penelitian	39
3.5 Pengumpulan Data	40
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Text Mining.....	40
3.6.2. <i>Pre-processing Text</i>	41
3.6.3 Sentiment Analysis	43
3.6.4. Evaluasi hasil <i>Sentiment Analysis</i>	44

3.6.5. Topic Modeling.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Karakteristik Data.....	48
4.2. Hasil Penelitian.....	48
4.2.1. Analisis Sentimen	48
4.2.2. Analisis <i>Topic Modeling</i>	52
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.3.1. Hasil Analisis Sentimen	62
4.3.2 Hasil Analisis <i>Topic Modeling</i>	63
4.4 Analisis Manajerial.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
Daftar Pustaka.....	71