

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Tokopedia.....	1
1.1.2 Shopee	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Aspek Teoritis	11
1.5.2 Aspek Praktis	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	44

3.1	Jenis Penelitian	44
3.2	Tahapan penelitian.....	45
3.3	Populasi dan Sampel.....	49
3.4	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	50
3.5	Teknik Analisis Data	51
3.6	Sentiment Analysis.....	54
3.7	Matriks Evaluasi.....	56
3.8	Topic modelling.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Karakteristik Data.....	60
4.2	Hasil Penelitian.....	60
4.2.1	Sentimen Pelanggan terhadap E-commerce.....	60
4.2.2	Topik Utama Permasalahan Kepuasan Pelanggan E-Commerce....	61
4.2.3	Subtopik Dari Masing-masing Topik Utama Permasalahan Kepuasan E-commerce	65
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
4.3.1	Pembahasan Hasil Sentimen Kepuasan E-Commerce	85
4.3.2	Pembahasan Hasil Analisis Topik Utama Permasalahan Kepuasan E-Commerce	86
4.3.3	Pembahasan Hasil Analisis Subtopik Subtopik Dari Masing-masing Topik Utama Permasalahan Kepuasan E-commerce.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		95