

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	ii
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 Perusahaan	1
1.1.1. Profile Perusahaan	1
1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	2
1.2. Latar Belakang.....	2
1.3. Rumusan Permasalahan	9
1.4. Pertanyaan Penelitian	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1. Aspek Teoritis	10
1.6.2. Aspek Praktisi.....	11
1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1. Kualitas Pelayanan	13
2.1.2. Pengalaman Pelanggan	13
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4. <i>User Generate Content</i>	15
2.1.5. <i>Analisis Sentimen</i>	15
2.1.6. <i>Topic Modeling</i>	16
2.1.7. <i>Text Mining</i>	17

2.1.8.	<i>Naïve Bayes Classifier</i>	17
2.1.9.	<i>Big Data</i>	18
2.1.10.	<i>Latent Dirichlect Allocation (LDA)</i>	18
2.1.11.	Penelitian Terdahulu.....	19
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1.	Jenis Penelitian.....	30
3.2.	Operasionalisasi Variabel.....	31
3.3.	Tahapan Penelitian.....	33
3.4.	Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1.	Populasi.....	35
3.4.2.	Sampel.....	35
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	36
3.5.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6.	Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1.	Pengumpulan Data.....	36
3.6.2.	<i>Preprocessing Data</i>	39
3.6.3.	<i>Analisis Sentimen</i>	40
3.6.4.	<i>Topic Modeling</i>	41
3.6.5.	Uji Validitas Model.....	41
BAB IV PEMBAHASAN		43
4.1.	Karakteristik Data.....	43
4.2.	Hasil Penelitian.....	43
4.2.1.	Analisis Sentimen.....	43
4.2.2.	Perbandingan Kualitas Pelayanan.....	47
4.2.3.	Topic Modeling.....	48
BAB V PENUTUP		59
5.1.	Kesimpulan.....	59
5.2.	Saran.....	59
5.2.1.	Saran Praktisi.....	59
5.2.2.	Saran Akademis.....	60
DAFTAR PUSTAKA		61