

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
HALAMAN PERNYATAAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	3
ABSTRAK	5
<i>ABSTRACT</i>	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Aspek Teoritis	9
1.5.2. Aspek Praktis	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB 2	
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4 Text Mining.....	14
2.1.5 Pemodelan Topik pada Komentar Pengguna Online Untuk Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
BAB III	
METODE PENELITIAN	26
3.1 Karakteristik Penelitian.....	26
3.2 Tahapan Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Sumber Data dan Pengumpulan Data	30
3.4.1 Data Preparation.....	32

3.4.2 Latent Dirichlet Allocation (LDA)	32
3.4.3 Latent Semantic Analysis (LSA)	33
Bab IV	34
4.1 Karakteristik Data	34
4.2 Data Preparation.....	35
4.3 Hasil Pemodelan Topik.....	36
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	40
Bab V	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran.....	41
5.2.1 Aspek Teoritis Untuk Penelitian Selanjutnya	41
5.2.2 Aspek Teoritis Untuk Perusahaan.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43