

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Perumusan Masalah .....	16
1.4 Tujuan Penelitian .....	17
1.5 Manfaat Penelitian .....	18
1.5.1 Aspek Teoritis .....	18
1.5.2 Aspek Praktis .....	18
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu .....	21
2.1.1 Pemasaran .....	21
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	22
2.1.3 Kualitas Layanan.....	23
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.5 Online Customer Review .....	26
2.1.6 Big Data .....	26
2.1.7 Sentiment Analysis .....	27
2.1.8 Topic Modeling .....	28
2.1.9 Penelitian Terdahulu .....	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Operasional Variabel.....	42
3.3 Tahapan Penelitian .....	43
3.4 Populasi dan Sampel/Situasi Sosial .....	46

3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1 <i>Collecting Data</i> .....	49
3.6.2 <i>Data Preprocessing</i> .....	50
3.6.3 Klasifikasi menggunakan E-Service Quality .....	52
3.6.4 Sentiment Analysis .....	57
3.6.5 Topic Modeling.....	57
BAB IV PEMBAHASAN.....	59
4.1 Karakteristik Data .....	59
4.2 Hasil Penelitian .....	60
4.2.1 Hasil Uji Klasifikasi Model .....	60
4.2.2 Hasil Topic Modeling .....	66
4.3 Hasil Pembahasan .....	70
4.3.1 Hasil Analisis Sentimen .....	70
4.3.2 Hasil Analisis Sentimen berdasarkan Dimensi <i>E-service Quality</i> .....	72
4.3.3 Hasil Topic Modeling .....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan .....	77
5.1.1 Kesimpulan Hasil Analisis Sentimen.....	77
5.1.2 Kesimpulan Hasil Analisis Dimensi E-Service Quality terhadap Sentimen.....	77
5.1.3 Kesimpulan Hasil Topic Modeling .....	78
5.2 Saran.....	79
5.2.1 Aspek Teoritis .....	79
5.2.2 Aspek Praktis .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN.....	85
BIODATA.....	88