

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR ISTILAH	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Bakmie Sapi Fengkolan	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	1
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Batasan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Teori	13
2.1.2 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.1.1 Berdasarkan Metode	33
3.1.2 Berdasarkan Tujuan	33
3.1.3 Berdasarkan Keterlibatan Peneliti	33
3.1.4 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	34
3.1.5 Berdasarkan Unit Analisis	34
3.1.6 Berdasarkan Strategi Penelitian	34
3.1.7 Berdasarkan Latar Penelitian	35

3.2	Operasionalisasi Variabel	35
3.3	Tahapan Penelitian	37
3.4	Situasi Sosial	39
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	40
3.5.1	Pengumpulan Data	40
3.5.2	Sumber Data	40
3.6	Uji Validitas.....	40
3.6.1	Triangulasi	41
3.7	Teknik Analisis Data	43
3.7.1	<i>Data Collection</i>	44
3.7.2	<i>Data Preparation</i>	45
3.7.3	Text Preprocessing.....	46
3.7.4	Pembobotan TF-IDF.....	47
3.7.5	<i>Data Processing</i>	49
3.8	Evaluasi Performa Model Klasifikasi	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Karakteristik Data	55
4.2	Hasil Pengukuran	56
4.2.1	Hasil <i>Sentiment Analysis</i> pada Kedai Bakmie Terkait.....	56
4.2.2	Hasil Klasifikasi Dimensi <i>Service Quality</i> Pada Kedai Bakmie ...	58
4.2.3	Hasil <i>Topic Modelling</i> pada Kedai Bakmie Terkait.....	66
4.3	Pembahasan.....	95
4.3.1	Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Layanan pada Kedai Bakmie	95
4.3.2	Preferensi Pembelian Berdasarkan Kualitas Layanan pada Kedai Bakmie	96
4.3.1	Implementasi Solusi Terhadap Kualitas Layanan pada Bakmie Sapi Fengkolan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		102
5.1	Kesimpulan.....	102
5.2	Saran.....	103
5.2.1	Aspek Praktis	103
5.2.2	Aspek Teoritis	103
DAFTAR PUSTAKA.....		104

LAMPIRAN.....	119
----------------------	------------