

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR RUMUS.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 PT. KCIC .....	1
1.1.2 X (Twitter) .....	2
1.2 Latar Belakang .....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Aspek Teoritis .....	13
1.5.2 Aspek Praktis .....	13
1.6 Batasan Penelitian .....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II .....</b>	<b>17</b>
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu .....	17

2.1.1 Perilaku Konsumen.....	17
2.1.2 <i>Service Quality</i> .....	19
2.1.3 Persepsi Konsumen.....	20
2.1.4 <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> .....	21
2.1.5 <i>Text Mining</i> .....	22
2.1.6 <i>Text Clasification</i> .....	22
2.1.7 Analisis Sentimen.....	25
2.1.8 Topic Modeling.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III.....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.1.1 Berdasarkan Metode.....	37
3.1.2 Berdasarkan Tujuan.....	37
3.1.3 Berdasarkan Keterlibatan Peneliti.....	38
3.1.4 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan.....	38
3.1.5 Berdasarkan Unit Analisis.....	38
3.1.6 Berdasarkan Latar Penelitian.....	38
3.1.7 Berdasarkan Strategi Penelitian.....	39
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.3 Tahapan Penelitian.....	40
3.4 Situasi Sosial.....	42
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	43
3.5.1 Pengumpulan Data.....	43
3.5.2 Sumber Data.....	43
3.6 Uji Validitas Data.....	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	50

3.7.1 <i>Collecting Data</i> .....	50
3.7.2 <i>Preprocessing Data</i> .....	50
3.7.3 TF-IDF .....	52
3.7.4 Multiclass Text Classification.....	53
3.7.5 <i>Topic Modeling</i> .....	55
3.8 Evaluasi Performa Model Klasifikasi.....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Karakteristik Data.....	59
4.1.1 <i>Preprocessing Data</i> .....	60
4.1.2 Klasifikasi Data.....	60
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Hasil Performa Model Klasifikasi <i>Service Quality</i> .....	64
4.2.2 Hasil Performa Model Klasifikasi Sentimen .....	66
4.2.3 <i>Topic Modeling</i> Sentimen pada dimensi <i>Service Quality</i> .....	68
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
4.3.1 Hasil Analisis <i>Service Quality</i> Kereta Cepat Whoosh.....	76
4.3.2 Hasil Analisis Sentimen Kereta Cepat Whoosh.....	78
4.3.3 Hasil Analisis Sentimen pada <i>Service Quality</i> Kereta Cepat Whoosh ..	80
4.3.4 Perancangan <i>Guideline Book</i> .....	86
4.3.5 Uji Validitas Penelitian .....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>95</b>
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran .....	98
5.2.1 Saran Teoritis .....	98
5.2.2 Saran Praktis .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>

**LAMPIRAN.....110**