

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Profil Perusahaan	1
1.1.1 Visi Misi.....	2
1.1.2 Struktur Organisasi	2
1.1.3 Industri Perusahaan	5
1.2. Latar Belakang Penelitian	6
1.3. Perumusan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.5.1. Manfaat Akademis	13
1.5.2. Manfaat Teoritis	13
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	16

2.1.1	Manajemen.....	16
2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.3	Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4	<i>Big Data</i>	19
2.1.5	<i>Text Mining</i>	19
2.1.6	Analisis Sentimen	19
2.1.7	<i>Google Maps</i>	20
2.1.8	<i>Web Scraping</i>	21
2.1.9	<i>Google Colab</i>	21
2.1.10	<i>Preprocessing</i>	21
2.1.11	Klasifikasi	23
2.1.12	<i>IndoBERT</i>	23
2.1.13	<i>Topic Modeling</i>	24
2.1.14	<i>BERTopic</i>	24
2.1.15	<i>Confusion Matrix</i>	25
2.2	Kerangka Pemikiran.....	25
2.3	Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Operasional Variabel.....	34
3.3	Tahapan Penelitian	35
3.3.1	Identifikasi Masalah	35
3.3.2	Studi Literatur	35
3.3.3	Pengumpulan Data	36
3.3.4	<i>Preprocessing Data</i>	36

3.3.5	Pelabelan Data.....	36
3.3.6	Pemisahan Data (<i>Split Data</i>).....	36
3.3.7	Klasifikasi Menggunakan <i>IndoBERT</i>	36
3.3.8	<i>Topic Modeling</i>	37
3.3.9	Evaluasi Model.....	37
3.3.10	Analisis Hasil	37
3.4	Populasi dan Sampel	37
3.4.1	Populasi.....	37
3.4.2	Sampel.....	38
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Karakteristik Data	45
4.2	Hasil Penelitian	45
4.2.1	Hasil Klasifikasi Sentimen Analisis Warunk Upnormal.....	45
4.2.2	Analisis <i>Topic Modeling</i>	47
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.3.1	Hasil Analisis Sentimen	55
4.3.2	Hasil Analisis <i>Topic Modeling</i>	56
4.4	Analisis Manajerial	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	62
5.2.1	Saran Praktis	62
5.2.2	Saran Teoritis	63

DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	72