

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Gojek	1
1.1.2 Grab	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3 Transportasi Online.....	12
2.1.4 <i>Text Mining</i>	13
2.1.5 Klasifikasi Data	13
2.1.6 Analisis Sentimen	14
2.1.7 Data Analitik.....	14
2.1.8 Biaya (Harga / Tarif).....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17

2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.1.1 Berdasarkan Tujuan Penelitian	30
3.1.2 Berdasarkan Pendekatan	31
3.1.3 Berdasarkan Metodologi Penelitian.....	31
3.1.4 Berdasarkan Strategi Penelitian	32
3.1.5 Berdasarkan Keterlibatan Penelitian.....	32
3.1.6 Berdasarkan Latar Penelitian.....	32
3.1.7 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	33
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	33
3.3 Tahapan Penelitian.....	34
3.4 Populasi dan Sampel/Situasi Sosial.....	36
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 <i>Big Data</i>	37
3.6.2 <i>Text Mining</i>	38
3.6.3 <i>Pre-processing Text</i>	38
3.6.4 Analisis Sentimen	39
3.6.5 Support Vector Machine (SVM).....	39
3.6.6 Hasil Akhir.....	40
3.6.7 Evaluasi Model	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Karakteristik Data.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 <i>Cleaning Data</i>	43
4.2.2 <i>Pre-Processing Teks</i>	44
4.2.3 <i>Labelling Data</i> menggunakan <i>Lexicon Based</i>	45
4.2.4 Support Vector Machine (SVM).....	46
4.2.5 Wordcloud.....	53
4.2.6 Analisis Sentimen Dimensi Kepuasan Pelanggan	56

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.3.1 Hasil Penelitian Gojek	66
4.3.2 Hasil Penelitian Grab	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	76