

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Aspek Teoritis	10
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Sistematik Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Perilaku Konsumen	13
2.1.3 Kualitas Layanan.....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5 <i>Online Customer Reviews</i>	16
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29

3.2	Operasional Variabel.....	31
3.3	Tahapan Penelitian.....	32
3.4	Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1	Populasi.....	34
3.4.2	Sampel.....	34
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	35
3.6	Teknik Analisis Data	36
3.6.1	<i>Business Understanding</i>	36
3.6.2	<i>Collecting Data, Pre-processing Data</i> , dan Evaluasi Model	37
3.6.3	<i>Topic Modeling</i>	45
3.6.4	<i>Development</i>	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Karakteristik Data.....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	47
4.2.1	Analisis Sentimen Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)	47
4.2.2	Dimensi <i>SERVQUAL</i> Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)	51
4.2.3	Distribusi Sentimen Positif dan Negatif pada Setiap Dimensi <i>SERVQUAL</i>	56
4.2.4	Topik Utama Dimensi dengan Sentimen Paling Positif dan Paling Negatif.....	58
4.3	Pembahasan	68
4.3.1	Pembahasan Hasil Analisis Sentimen Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)	68
4.3.2	Pembahasan Hasil Klasifikasi Dimensi Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)	69
4.3.3	Pembahasan Hasil Proporsi Sentimen pada setiap Dimensi <i>SERVQUAL</i>	69
4.3.4	Pembahasan Hasil Analisis <i>Topic Modeling</i>	71
4.3.5	Analisis Manajerial	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Kesimpulan.....	77

5.2	Saran	78
5.2.1	Aspek Teoritis	78
5.2.2	Aspek Praktis	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81