

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

KATA PENGANTAR

ABSTRAK

ABSTRACT

DAFTAR ISI.....i

DAFTAR TABEL.....iii

DAFTAR GAMBAR.....iv

DAFTAR LAMPIRAN.....v

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Perumusan masalah.....7

1.3 Tujuan Penelitian.....7

1.4 Manfaat Penelitian.....7

1.4.1 Manfaat Teoritis.....7

1.4.2 Manfaat Praktis.....8

1.5 Waktu dan Periode Penelitian.....8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....9

2.1 Analisis Sentimen Dalam Komunikasi Digital.....9

2.1.1 Analisis Sentimen Aspect-Based.....10

2.1.2 Opini Publik.....12

2.2 Analisis Tematik.....14

2.3 Aplikasi MyTelkomsel.....16

2.4 PlayStore dan AppStore.....17

2.5 Penelitian Terdahulu.....18

2.6 Kerangka Pemikiran.....28

BAB III METODE PENELITIAN.....31

3.1 Metode Penelitian.....	31
3.1.1 Paradigma Penelitian.....	31
3.1.2 Metode Penelitian.....	31
3.1.3 Subjek Dan Objek Penelitian.....	32
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.2.1 Informan Penelitian.....	33
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3 Metode Analisis dan Penjagaan Keabsahan Data.....	34
3.3.1 Analisis Data.....	34
3.3.2 Teknik Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Analisis Tematik.....	39
4.1.1.1 Emosi dalam Narasi.....	40
4.1.1.1.1 Hasil Coding.....	42
4.1.2 Analisis Sentimen.....	46
4.1.3 Sentimen <i>Aspect-Based</i>	49
4.1.3.1 Sentimen Positif.....	50
4.1.3.2 Sentimen Negatif.....	51
4.1.3.3 Sentimen Netral.....	53
4.2 Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
5.2.1 Aspek Teoritis.....	61
5.2.2 Aspek Praktis.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	i
LAMPIRAN.....	iii