

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Threads	3
1.1.2 Twitter/X.....	6
1.1.3 Google Play Store	10
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.5.2 Manfaat Praktis.....	18
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	19
BAB II	21
TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	21
2.1.1 Manajemen Data	21
2.1.2 <i>SERVQUAL</i>	22
2.1.3 <i>User-Generated Content (UGC)</i>	24
2.1.4 <i>Customer Insight</i>	26
2.1.5 <i>Text Mining</i>	28
2.1.6 <i>Text Preprocessing</i>	30
2.1.7 <i>Sentiment Analysis</i>	32
2.1.8 <i>Topic Modelling</i>	34

2.1.9 Big Data	36
2.2 Kerangka Pemikiran	45
BAB III	48
METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Operasional Variabel	50
3.3 Tahapan Penelitian	53
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel	57
3.5 Pengumpulan dan Sumber Data	59
3.5.1 Pengumpulan Data	59
3.5.2 Sumber Data	62
3.6 Teknik Analisis Data	63
BAB IV	70
HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Deskripsi Data Ulasan Aplikasi	70
4.2 Hasil Preprocessing Teks	71
4.2.1 Cleansing (Pembersihan Teks)	71
4.2.2 Case Folding (Penyeragaman Huruf)	72
4.2.3 Tokenization (Tokenisasi)	72
4.2.4 Stopword Removal (Penghapusan Stopword)	73
4.2.5 Stemming (Pengembalian Kata ke Bentuk Dasar)	73
4.3 Analisis Sentimen	76
4.3.1 Distribusi Sentimen Pengguna Aplikasi Threads	77
4.3.2 Distribusi Sentimen Pengguna Aplikasi Twitter/X	79
4.3.3 Interpretasi Persepsi Umum Pengguna Terhadap Masing-Masing Platform	80
4.4 Hasil Topic Modeling (LDA)	82
4.4.1. Topik Ulasan Aplikasi Threads	82
4.4.2. Topik Ulasan Aplikasi Twitter/X	84
4.4.3. Keterkaitan Awal Tema Utama dengan Dimensi Kualitas Layanan Digital (SERVQUAL)	87

4.5 Pemetaan Sentimen per Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL)
88

BAB V	98
KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
5.2.1 Saran Berdasarkan Manfaat Teoritis	100
5.2.2 Saran Berdasarkan Manfaat Praktis	100
DAFTAR PUSTAKA	102