

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>Daftar Gambar</b> .....	ix
<b>Daftar Tabel</b> .....	x
<b>BAB 1</b> .....	1
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	1
<b>1.1.1 Profil Perusahaan</b> .....	1
<b>1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan</b> .....	2
<b>1.2 Latar Belakang</b> .....	2
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>1.5.1 Manfaat Teoritis</b> .....	5
<b>1.5.2 Manfaat Praktis</b> .....	5
<b>1.6 Sistematis Penulisan</b> .....	5
<b>BAB II</b> .....	7
<b>2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu</b> .....	7
<b>2.1.1 Manajemen Pemasaran</b> .....	7
<b>2.1.2 Perilaku Konsumen</b> .....	7
<b>2.1.3 Konsep Big Data</b> .....	8
<b>2.1.4 Kualitas layanan</b> .....	9
<b>2.1.5 Topic Modelling</b> .....	10
<b>2.1.6 Analisis Sentimen</b> .....	11
<b>2.1.7 Media Pembelajaran</b> .....	11
<b>2.1.5 Penelitian Terdahulu</b> .....	13
<b>2.2 Kerangka Pemikiran</b> .....	25
<b>BAB III</b> .....	27
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	27

3.1.1	Berdasarkan Metode .....	27
3.1.2	Berdasarkan Tujuan .....	27
3.1.3	Berdasarkan Unit .....	28
3.1.4	Berdasarkan Waktu .....	28
3.1.5	Berdasarkan Keterlibatan .....	28
3.2	Operasional Variable .....	29
3.4	Populasi dan Sampel .....	31
3.4.1	Populasi .....	31
3.4.2	Sampel .....	32
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	32
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7	Teknik Analisis Data .....	34
3.8	Analisis Sentimen .....	35
3.9	Topic Modelling .....	36
3.10	Topic Coherence .....	37
<b>BAB IV</b>	.....	<b>38</b>
1.1	Karakteristik Data .....	38
4.2	Hasil Penelitian .....	38
1.2.1	Sentimen Analisis .....	38
4.2.2	Topic Modeling .....	43
4.2.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
<b>BAB V</b>	.....	<b>53</b>
5.1	Kesimpulan .....	53
5.2.1	Saran Praktisi .....	53
5.2.2	Saran Teoritis .....	54
<b>Daftar Pustaka</b>	.....	<b>55</b>