

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	12
1.2 Latar Belakang	13
1.3 Perumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
1.5.1 Aspek Teoritis	19
1.5.2 Aspek Praktis	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	21
2.1.1 Pemasaran	21
2.1.2 Jasa	23
2.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	26
2.1.4 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>).....	27

2.1.5	Kualitas Layanan Aplikasi Mobile (<i>Mobile App Service Quality</i>)	28
2.1.6	<i>Customer Insight</i>	32
2.1.7	<i>Big Data</i>	33
2.1.8	<i>Text mining and Analytic</i>	35
2.1.9	<i>Sentiment Analysis</i>	35
2.1.10	User Generated Content (UGC)	36
2.1.11	Naive Bayes	37
2.1.12	<i>Topic modeling</i>	38
2.1.13	Latent Dirichlet Allocation (<i>LDA</i>)	39
2.2	Penelitian Terdahulu	41
2.3	Kerangka Berfikir	61
BAB III		64
3.1	Jenis Penelitian	64
3.2	Operasionalisasi Variabel	66
3.3	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	67
3.4	Populasi dan Sampel	70
3.4.1	Populasi	70
3.4.2	Sampel	70
3.5	Teknik Pengumpulan <i>Data</i>	71
3.5.1	Jenis <i>Data</i>	71
3.5.2	Metode Pengumpulan <i>Data</i>	71
3.6	Teknik Pre-Processing	72
3.6.1	<i>Pre-Processing</i> dan <i>Data Training</i>	72
3.7	Teknik Analisis <i>Data</i>	74
3.7.1	<i>Sentiment Analysis</i>	74

3.7.2	<i>Topik Modeling</i>	77
BAB IV	80
4.1	Karakteristik <i>Data</i>	80
4.2	Karakteristik <i>Data</i>	80
4.2.1	<i>PreProcessing Data</i>	80
4.2.2	Klasifikasi <i>Data</i>	81
4.2.3	<i>PreProcessing Data</i>	81
4.3	Hasil Evaluasi Kinerja <i>Text Classification</i>	86
4.3.1.	Hasil <i>Text Classification</i>	88
4.3.2	Model <i>LDA</i> Terhadap <i>Data Google Play Store</i>	90
BAB V	93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran	94
5.2.1	Saran Aspek Teoritis	94
5.2.2	Saran Aspek Praktis	94
DAFTAR PUSTAKA	95