

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 GoJek .....	1
1.1.2 Grab.....	2
1.2 Latar Belakang .....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	12
2.1.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.2 Kerangka Pemikiran .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.1.1 Berdasarkan Metode.....	35
3.1.2 Berdasarkan Tujuan .....	35
3.1.3 Berdasarkan Keterlibatan Penelitian .....	36
3.1.4 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan .....	36
3.1.5 Berdasarkan Unit Analisis .....	36
3.1.6 Berdasarkan Strategi Penelitian .....	36
3.1.7 Berdasarkan Latar Penelitian .....	37
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	37
3.3 Tahapan Penelitian .....	39
3.5 Pengumpulan Data .....	40
3.6 Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1 Text Mining.....	40
3.6.2. <i>Pre-processing Text</i> .....	41
3.6.3 Sentiment Analysis .....	43
3.6.4. Evaluasi hasil <i>Sentiment Analysis</i> .....	44

3.6.5. Topic Modeling.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1. Karakteristik Data.....	48
4.2. Hasil Penelitian.....	48
4.2.1. Analisis Sentimen .....	48
4.2.2. Analisis <i>Topic Modeling</i> .....	52
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.3.1. Hasil Analisis Sentimen .....	62
4.3.2 Hasil Analisis <i>Topic Modeling</i> .....	63
4.4 Analisis Manajerial.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>71</b>