

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1. Sociolla.....	1
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3. Perumusan Masalah .....	10
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	12
1.5. Tujuan Penelitian .....	12
1.6. Manfaat Penelitian .....	13
1.6.1. Aspek Teoritis .....	13
1.6.2. Aspek Praktis .....	13
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	13
1.7.1. Lokasi dan Objek .....	13
1.7.2. Waktu Penelitian .....	13
1.8. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	<b>15</b>
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian .....	15
2.1.1. Perilaku Konsumen .....	15
2.1.2. <i>Customer Relationship Management</i> .....	16
2.1.3. <i>E-Commerce</i> .....	17
2.1.4. <i>Customer Relationship Management</i> pada <i>E-commerce</i> .....	20
2.1.5. Kepribadian .....	21
2.1.6. <i>Big Five Personality</i> .....	21

2.1.7. Karakteristik Sifat <i>Big Five Personality</i> .....	22
2.1.9. <i>User Generated Content (UGC)</i> .....	25
2.1.10. Penambangan Data ( <i>Data Mining</i> ).....	25
2.1.11. <i>Text Mining</i> .....	26
2.1.12. <i>Text Classification</i> .....	27
2.1.13. Ontologi.....	27
2.1.14. <i>Ontology based Text Classification</i> .....	28
2.1.15. Pengukuran Kepribadian Menggunakan Model Ontologi .....	28
2.2. Penelitian Terdahulu .....	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Karakteristik Penelitian.....	38
3.1.1. Berdasarkan Metode.....	38
3.1.2. Berdasarkan Tujuan .....	39
3.1.3. Berdasarkan Keterlibatan Peneliti.....	39
3.1.4. Berdasarkan Unit Analisis.....	39
3.1.5. Berdasarkan Waktu Pelaksanaan .....	40
3.2. Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	40
3.3. Populasi dan Sampel .....	43
3.3.1. Populasi .....	43
3.3.2. Sampel.....	43
3.4. Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	43
3.4.1. <i>Pre-processing Data/Data Filtering</i> .....	45
3.5. Teknik Klasifikasi Teks .....	47
3.6. Teknik Pembangunan Model Ontologi.....	48
3.6.1. Pengukuran Kepribadian Menggunakan Model Ontologi .....	49
3.6.2. Pengaplikasian Model Ontologi Menggunakan <i>Platform</i> .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1. Hasil Klasifikasi Teks .....	55
4.2. Hasil Pembuatan Model Ontologi.....	56
4.3. Pengukuran Kepribadian menggunakan Model Ontologi.....	59

4.4. Analisis Hasil Pengukuran Kepribadian dan Penetapan Strategi CRM.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
5.1. Kesimpulan .....	64
5.2. Saran.....	64
5.2.1. Aspek Teoritis Untuk Penelitian Selanjutnya .....	64
5.2.2. Aspek Praktis Untuk Perusahaan .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>