

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1.    Gambaran Umum Objek Perusahaan .....	1
1.1.1.    Profile Perusahaan .....	1
1.1.2.    Visi dan Misi Perusahaan .....	2
1.2.    Latar Belakang.....	2
1.3.    Rumusan Permasalahan .....	9
1.4.    Pertanyaan Penelitian .....	10
1.5.    Tujuan Penelitian.....	10
1.6.    Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1.    Aspek Teoritis .....	10
1.6.2.    Aspek Praktisi.....	11
1.7.    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1.    Teori dan Penelitian Terdahulu .....	13
2.1.1.    Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2.    Pengalaman Pelanggan .....	13
2.1.3.    Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.4. <i>User Generate Content</i> .....	15
2.1.5. <i>Analisis Sentimen</i> .....	15
2.1.6. <i>Topic Modeling</i> .....	16
2.1.7. <i>Text Mining</i> .....	17

2.1.8.	<i>Naïve Bayes Classifier</i> .....	17
2.1.9.	<i>Big Data</i> .....	18
2.1.10.	<i>Latent Dirichlect Allocation (LDA)</i> .....	18
2.1.11.	Penelitian Terdahulu.....	19
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		30
3.1.	Jenis Penelitian.....	30
3.2.	Operasionalisasi Variabel.....	31
3.3.	Tahapan Penelitian.....	33
3.4.	Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1.	Populasi.....	35
3.4.2.	Sampel.....	35
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	36
3.5.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6.	Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1.	Pengumpulan Data.....	36
3.6.2.	<i>Preprocessing Data</i> .....	39
3.6.3.	<i>Analisis Sentimen</i> .....	40
3.6.4.	<i>Topic Modeling</i> .....	41
3.6.5.	Uji Validitas Model.....	41
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....		43
4.1.	Karakteristik Data.....	43
4.2.	Hasil Penelitian.....	43
4.2.1.	Analisis Sentimen.....	43
4.2.2.	Perbandingan Kualitas Pelayanan.....	47
4.2.3.	Topic Modeling.....	48
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		59
5.1.	Kesimpulan.....	59
5.2.	Saran.....	59
5.2.1.	Saran Praktisi.....	59
5.2.2.	Saran Akademis.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		61