

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2.    Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3.    Perumusan Masalah .....	9
1.4.    Tujuan Penelitian .....	10
1.5.    Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1.    Aspek Teoritis .....	10
1.5.2.    Aspek Praktis .....	11
1.6.    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1.    Teori dan Penelitian Terdahulu .....	13
2.1.1    Pemasaran .....	13
2.1.2    Perilaku Konsumen .....	14
2.1.2.1    Macam-Macam Perilaku Konsumen.....	16
2.1.2.2    Model Perilaku Konsumen.....	16
2.1.3    Persepsi .....	17
2.1.4    Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	18
2.1.5 <i>Mobile Apps Service Quality</i> (MASQ) .....	19
2.1.6    Keluhan Pelanggan .....	22
2.1.7    Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.8 <i>User Generated Content</i> (UGC) .....	24
2.1.9    Penambangan Teks ( <i>Text Mining</i> ) .....	25
2.1.10    Penelitian Terdahulu.....	26

2.2.	Kerangka Pemikiran.....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	43
3.2.	Operasionalisasi Variabel.....	45
3.3.	Tahapan Penelitian .....	49
3.4.	Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1	Populasi.....	50
3.4.2	Sampel.....	50
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	51
3.6.	Teknik Analisis Data .....	53
3.6.1	<i>Binary and Multi-Class Classification</i> .....	53
3.6.1.1	Pembersihan dan Pelabelan Data .....	53
3.6.1.2	<i>Text Pre-Processing</i> .....	55
3.6.1.3	Pembobotan TF-IDF .....	56
3.6.1.4	Penggunaan Model Klasifikasi ( <i>Modelling</i> ) .....	56
3.6.1.5	Evaluasi dan Perbandingan Performa Kedua Model .....	58
3.6.1.6	Hasil dan interpretasi .....	60
A.	Hasil Analisis Sentimen ( <i>Binary Classification</i> ).....	60
B.	Hasil Klasifikasi Dimensi MASQ ( <i>Multi-Class Classification</i> ) .....	60
3.6.2	<i>WordCloud</i> .....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>62</b>
4.1.	Karakteristik Data .....	63
4.1.1	Data .....	63
4.1.2	Proses .....	64
4.2.	Hasil Penelitian .....	67
4.2.1	Hasil Perbandingan Evaluasi Performa Algoritma antara Naïve Bayes dengan <i>k-Nearest Neighbors</i> .....	67
4.2.2	Hasil Sentimen Pengguna Aplikasi KineMaster Berbasis Android .....	71
4.2.3	Hasil Perbandingan Kualitas Layanan antar Dimensi <i>Mobile Apps Service Quality</i> (MASQ) pada Aplikasi KineMaster.....	72
4.2.4	Prioritas Masalah atau Keluhan Pengguna di Dimensi MASQ.....	75
	Terburuk berdasarkan Sentimen Negatif menggunakan WordCloud.....	75
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
4.3.1	Perbandingan Evaluasi Performa Algoritma antara Naïve Bayes .....	78

4.3.2	Sentimen Pengguna Aplikasi KineMaster Berbasis Android menggunakan Algoritma yang Hasil Evaluasinya Terbaik .....	79
4.3.3	Perbandingan Kualitas Layanan antar Dimensi <i>Mobile Apps Service Quality</i> (MASQ) pada Aplikasi KineMaster.....	80
4.3.4	Prioritas Masalah atau Keluhan Pengguna di Dimensi MASQ.....	83
	Terburuk berdasarkan Sentimen Negatif menggunakan WordCloud.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>85</b>
5.1.	Kesimpulan .....	85
5.2.	Saran .....	86
5.2.1	Aspek Teoritis .....	86
5.2.2	Aspek Praktis .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>98</b>