

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERNYATAAN	III
KATA PENGANTAR	IV
ABSTRAK	VI
<i>ABSTRACT</i>	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	1
1.1.1 <i>TRAVEL AGENT</i>	1
1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN	3
1.3 PERUMUSAN MASALAH	9
1.4 TUJUAN PENELITIAN	11
1.5 MANFAAT PENELITIAN	11
1.5.1 <i>Aspek Teoritis</i>	11
1.5.2 <i>Aspek Praktis</i>	11
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN AKHIR.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU	14
2.1.1 <i>Manajemen Jasa</i>	14
2.1.2 <i>Pariwisata</i>	15
2.1.3 <i>Tourism Supply Chain</i>	16
2.1.4 <i>Travel Agent</i>	18

2.1.4 <i>User Generated Content (UGC)</i>	20
2.1.5 <i>Big Data</i>	21
2.1.6 <i>Text Mining</i>	22
2.1.7 <i>Social Network Analysis (SNA)</i>	23
2.1.8 <i>Sentiment Analysis (SA)</i>	24
2.1.9 <i>Penelitian Terdahulu</i>	26
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 JENIS PENELITIAN	38
3.2 OPERASIONALISASI VARIABEL.....	39
3.3 TAHAPAN PENELITIAN	42
3.4 POPULASI DAN <i>SAMPEL</i>	45
3.4.1 <i>Populasi</i>	45
3.4.2 <i>Sampel</i>	45
3.4.3 <i>Teknik Sampling</i>	46
3.5 PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER DATA.....	46
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA	47
3.6.1 <i>Pengumpulan Data</i>	49
3.6.2 <i>Data Pre-Processing</i>	50
3.6.3 <i>Data Labeling</i>	54
3.6.4 <i>Data Modeling</i>	55
3.6.5 <i>Social Network Analysis</i>	56
3.6.6 <i>Sentiment Analysis</i>	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 KARAKTERISTIK DATA	62
4.2 HASIL PENELITIAN	63
4.2.1 <i>Perhitungan Properti Jaringan</i>	63

4.2.2 <i>Struktur Jaringan Pada Komentar Postingan Travel Agent Wilayah Joglosemar</i>	65
4.2.3 <i>Identifikasi Interaksi Pada Komentar Postingan Travel Agent Wilayah Joglosemar</i>	73
4.3 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 KESIMPULAN	82
5.2 SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	93