

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 ChatGPT (Generative Pre-Trained Transformer)	1
1.2 Latar Belakang	1
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Aspek Teoritis	11
1.5.2 Aspek Praktis	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	14
2.1.3 <i>Mobile Service Quality</i>	15
2.1.4 Perilaku Konsumen	18
2.1.4 User Generated Content (UGC)	19
2.1.7 Analisis Sentimen	19
2.1.8 Topic Modeling.....	21

2.1.9 <i>Artificial Intelligence</i>	23
2.1.10 <i>Natural Language Processing (NLP)</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III	39
METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.1.1 Berdasarkan Metode.....	39
3.1.2 Berdasarkan Tujuan Penelitian	40
3.1.3 Berdasarkan Keterlibatan Penelitian	40
3.1.4 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan	41
3.1.5 Berdasarkan Unit Analisis	41
3.1.6 Berdasarkan Strategi Penelitian	41
3.1.7 Berdasarkan Latar Penelitian	41
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	42
3.3 Tahapan Penelitian	43
3.4 Populasi dan Sampel	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Sampel.....	46
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1 Data Preprocessing.....	48
3.6.2 Klasifikasi Data Berdasarkan Dimensi	52
3.6.3 Sentimen Analisis	57
3.6.5 Topic Modelling.....	59
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Karakteristik Data	62
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Dimensi Kualitas Layanan ChatGPT Berdasarkan Ulasan Pengguna	62
4.2.2 Proporsi Sentimen Positif dan Negatif pada Ulasan Pengguna ChatGPT.....	66

4.2.3 Proporsi Sentimen Positif dan Negatif pada Setiap Dimensi Kualitas Layanan.....	69
4.2.4 Topik Utama pada Ulasan Positif dan Negatif Pengguna ChatGPT.....	71
4.3 Pembahasan.....	90
4.3.1 Pembahasan Klasifikasi Dimensi Mobile Service Quality	90
4.3.2 Pembahasan Hasil Sentimen Analisis Aplikasi ChatGPT	91
4.3.3 Analisis Proporsi Sentimen Setiap Dimensi <i>Mobile Service Quality</i>	92
4.3.4 Analisis <i>Topic Modelling</i>	93
4.3.5 Analisis Manajerial	94
BAB V.....	96
KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	97
5.2.1 Saran Teoritis	97
5.2.2 Saran Praktis	97
DAFTAR PUSTAKA	99