

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis.....	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.2 Manajemen Operasi	12
2.1.3 Manajemen Kualitas.....	13
2.1.4 Kualitas Layanan.....	14
2.1.5 <i>User Generated Content (UGC)</i>	14
2.1.6 Big Data	15
2.1.7 <i>Text Mining</i>	16
2.1.8 <i>Text Classification</i>	17
2.1.9 Analisis Sentimen.....	17

2.1.10 <i>Multiclass Text Classification</i>	18
2.1.11 <i>Topic Modeling</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.1 Berdasarkan Metode Penelitian.....	31
3.1.2 Berdasarkan Tujuan Penelitian.....	32
3.1.3 Berdasarkan Strategi Penelitian	32
3.1.4 Berdasarkan Unit Analisis.....	32
3.1.5 Berdasarkan Keterlibatan penelitian	33
3.1.6 Berdasarkan Latar Penelitian	33
3.1.7 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan.....	34
3.2 Operasional Variabel	34
3.3 Tahapan Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel	38
3.4.1 Populasi	38
3.4.2 Sampel.....	38
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.6.1 Pengumpulan Data	42
3.6.2 <i>Data Pre-processing</i>	42
3.6.3 Data Labeling.....	42
3.6.4 <i>Fine-tuning</i> (Penyesuaian Model).....	44
3.6.5 Evaluasi Model.....	45
3.6.6 Klasifikasi Teks: <i>Sentiment Analysis & Servqual Classification</i>	46
3.6.7 Pemodelan Topik.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Karakteristik Data	48
4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1 Hasil Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Deliverree.....	48

4.2.2 Hasil Klasifikasi Dimensi <i>Service Quality</i> Aplikasi Deliverree.....	51
4.2.3 Proporsi Sentimen Positif dan Negatif pada Dimensi <i>ServQual</i>	54
4.2.4 Topik Utama Ulasan Positif dan Negatif Aplikasi Deliverree.....	56
4.3 Hasil Pembahasan	65
4.3.1 Pembahasan Hasil Sentimen Analisis Aplikasi Deliverree	65
4.3.2 Pembahasan Klasifikasi Dimensi <i>Service Quality</i>	66
4.3.3 Analisis Proporsi Sentimen Setiap Dimensi <i>Service Quality</i>	67
4.3.4 Analisis Topic Modeling	67
4.3.5 Analisis Manajerial.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	72
5.2.1 Saran Teoritis.....	73
5.2.2 Saran Praktis	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	80