

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b>	<b>iii</b>
<b>NASKAH SOAL TUGAS AKHIR</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN</b>	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Asumsi dan Batasan	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>7</b>
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	<b>14</b>
3.1 Kepuasan Pelanggan	14
3.2 Peluang Pelayanan Hotel	14
3.3 Normalisasi	17
3.4 Ulasan <i>Online</i>	18
3.5 Analisis Tekstual	20
3.5.1 <i>Text mining</i>	20

3.5.2	<i>Topic modeling</i>	20
3.6	LDA	21
3.7	Evaluasi Topic Model	23
3.8	Pelabelan Topik	26
3.9	Komponen Pariwisata 6A	26
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>		<b>28</b>
4.1	Objek Penelitian	28
4.2	Alat dan Bahan Penelitian	28
4.3	Tahapan Penelitian	29
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		<b>38</b>
5.1	Pengumpulan Data dan Seleksi Data	38
5.2	<i>Pre-Processing</i> Data	41
5.3	Identifikasi Atribut Penting	43
5.3.1	Eksperimen	43
5.3.2	<i>Topic modeling</i>	47
5.3.3	Evaluasi <i>topic model</i>	48
5.3.4	Pemberian label topik	51
5.4	Analisis Tingkat Kepentingan Atribut	61
5.5	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Atribut	71
5.6	Analisis Peluang Pelayanan Hotel	74
<b>BAB VI PENUTUP</b>		<b>80</b>
6.1	Kesimpulan	80
6.2	Saran	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b>		<b>89</b>