

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
COVER	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Asumsi Penelitian.....	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pemodelan Topik	8
2.1.1 Platform Pemodelan Topik	8
2.1.2 Domain Pemodelan Topik	9
2.2 Metode Penelitian Terdahulu	9
2.2.1 Metode Pemodelan Topik	10
2.2.2 Metode Pengukuran Layanan Kualitas	13
2.3 Posisi Penelitian	15
BAB III LANDASAN TEORI	19
3.1 Text Mining	19
3.2 Preprocessing Data.....	20
3.3 Klasifikasi Data.....	21
3.4 Electronic Service Quality (e-ServQual)	22
3.5 Analisis Sentimen	23

3.6	Pemodelan Topik	24
3.6.1	<i>Latent Dirichlet Allocation (LDA)</i>	25
3.6.2	<i>Coherence</i>	28
3.6.3	<i>Gensim</i>	29
3.7	<i>E-Commerce</i>	31
BAB IV METODE PENELITIAN.....		34
4.1	Pengambilan Data	34
4.2	<i>Preprocessing</i> Data.....	34
4.2.1	<i>Data Cleaning</i>	35
4.2.2	<i>Case Folding</i>	35
4.2.3	Tokenisasi	35
4.2.4	Normalisasi Bahasa.....	35
4.2.5	<i>Stopwords Removal</i>	36
4.2.6	<i>Stemming</i>	36
4.3	Klasifikasi Data.....	36
4.4	Perhitungan Nilai e-ServQual berdasarkan Analisis Sentimen	39
4.5	Pemodelan Topik	40
4.6	Interpretasi dan Analisis Hasil	41
4.7	Penarikan Kesimpulan	42
4.8	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		45
5.1	Data Penelitian	45
5.1.1	Data Ulasan Shopee	46
5.1.2	Data Ulasan Tokopedia.....	47
5.1.3	Data Ulasan Lazada	48
5.2	Perancangan Kerangka Kerja (<i>Framework</i>)	49
5.3	Hasil <i>Preprocessing</i> Data	50
5.3.1	<i>Data Cleaning</i>	50
5.3.2	<i>Case Folding</i>	53
5.3.3	Tokenisasi	56
5.3.4	Normalisasi Bahasa.....	59
5.3.5	<i>Stopwords Removal</i>	62

5.3.6	<i>Stemming</i>	65
5.4	Hasil Klasifikasi Data	69
5.4.1	Klasifikasi Ulasan Shopee	70
5.4.2	Klasifikasi Ulasan Tokopedia	70
5.4.3	Klasifikasi Ulasan Lazada.....	71
5.4.4	Uji Validasi Klasifikasi.....	71
5.5	Hasil Perhitungan Nilai e-ServQual berdasarkan Analisis Sentimen	73
5.5.1	Hasil Analisis Sentimen Shopee	74
5.5.2	Hasil Skor e-ServQual Shopee.....	77
5.5.3	Hasil Analisis Sentimen Tokopedia.....	78
5.5.4	Hasil Skor e-ServQual Tokopedia	81
5.5.5	Hasil Analisis Sentimen Lazada	83
5.5.6	Hasil Skor e-ServQual Lazada.....	87
5.5.7	Uji Validasi Model.....	89
5.6	Hasil Pemodelan Topik.....	91
5.6.1	Hasil Pemodelan Topik Shopee	91
5.6.2	Hasil Pemodelan Topik Tokopedia.....	97
5.6.3	Hasil Pemodelan Topik Lazada	103
5.7	Visualisasi Pemodelan Topik LDA	109
5.7.1	Visualisasi LDA Shopee	109
5.7.2	Visualisasi LDA Tokopedia.....	113
5.7.3	Visualisasi LDA Lazada	116
5.8	Hasil Penamaan Topik	119
5.8.1	Penamaan Topik Shopee.....	119
5.8.2	Penamaan Topik Tokopedia	121
5.8.3	Penamaan Topik Lazada	124
5.9	Interpretasi Hasil Analisis <i>Cross-Platform</i>	127
	BAB VI PENUTUP.....	135
6.1	Kesimpulan	135
6.2	Saran Penelitian	137
	DAFTAR PUSTAKA.....	138
	LAMPIRAN	144