

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN .....	xiii
INTISARI.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Asumsi Penelitian.....	7
1.4 Batasan Penelitian .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
BAB III LANDASAN TEORI.....	14
3.1 BPJS Kesehatan.....	14

3.2 Google Maps Review.....	16
3.3 Text Mining .....	17
3.4 Text Preprocessing .....	17
3.5 Topic Modeling .....	19
3.6 Latent Dirichlet Allocation (LDA).....	20
3.7 Pemilihan Metode Topic Modeling .....	25
3.8 Sentiment Analysis.....	28
3.9 VADER .....	30
3.10 Outcome-Driven Innovation.....	32
3.11 Opportunity Algorithm .....	33
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Objek Penelitian .....	35
4.2 Alat Penelitian .....	35
4.3 Tahapan Penelitian .....	36
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
5.1 Pengumpulan Data dan Seleksi Data .....	51
5.2 Preprocessing Data .....	53
5.2.1 Cleaning Text .....	53
5.2.2 Penentuan Metode Topic Modeling.....	55
5.3 Identifikasi Atribut Penting.....	57
5.3.1 Eksperimen.....	57
5.3.2 Topic Modeling .....	61
5.4 Analisis Tingkat Kepentingan Atribut .....	78
5.5 Analisis Tingkat Kepuasan Atribut.....	80
5.5.1 VADER Sentiment Analysis.....	80

5.5.2 Analisis Tingkat Kepuasan Atribut .....	81
5.6 Identifikasi Peluang Pengembangan .....	82
5.6.1 Analisis Skor Peluang .....	82
5.6.2 Visualisasi .....	83
5.6.3 Interpretasi dan Implikasi Temuan terhadap Strategi Pengembangan Layanan .....	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	87
6.1 Kesimpulan.....	87
6.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN .....	97