

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
INTISARI	xxii
ABSTRACT	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Asumsi dan Batasan	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Ulasan Daring Pengguna	11
2.2 Penelitian tentang Atribut Penting dari Aplikasi Telemedisin	12
2.3 Penambangan Teks dan Pemodelan Topik	13
2.4 Analisis Sentimen	14
2.5 Tingkat Kepentingan Atribut	15
2.6 Tingkat Kepuasan Atribut	16
2.7 Hubungan Sentimen Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna	17

2.8 Algoritma Peluang	18
2.9 Model Kano	18
2.10 Posisi Penelitian	20
BAB III LANDASAN TEORI	22
3.1 Telemedisin	22
3.2 Ulasan Daring Pengguna	25
3.3 Analisis Tekstual dan Pemrosesan Bahasa Alami	26
3.3.1 Pengikisan web	27
3.3.2 Penambangan teks	28
3.3.3 Pemodelan topik dan LDA	28
3.3.4 Pelabelan topik	31
3.3.5 Analisis sentimen dan VADER	32
3.4 Normalisasi Skala Data	35
3.5 Kepuasan Pengguna	35
3.6 ENNM untuk Analisis Efek Sentimen Pengguna terhadap Kepuasan	36
3.6.1 Inisialisasi model BPNN	39
3.6.2 Prediksi menggunakan BPNN _t	39
3.6.3 Bobot BPNN _t	40
3.6.4 Pembaharuan bobot dari tiap sampel-sampel pelatihan	40
3.6.5 Batas iterasi proses	40
3.6.6 Efek sentimen terhadap kepuasan pengguna (BPNN _t)	41
3.6.7 Efek sentimen terhadap kepuasan pengguna (ENNM)	41
3.7 Model Kano Tradisional dan Model Kano Berbasis Efek	42
3.8 Algoritma Peluang	45
3.9 Integrasi Algoritma Peluang-Model Kano Berbasis Efek	48
BAB IV METODE PENELITIAN	52
4.1 Objek Penelitian	52
4.2 Alat dan Bahan Penelitian	53
4.3 Tahapan Penelitian	53
4.3.1 Pengumpulan data	55
4.3.2 Pra-pemrosesan data	55

4.3.3	Pemodelan topik, evaluasi topik, dan identifikasi atribut penting	56
4.3.4	Analisis sentimen tiap atribut	56
4.3.5	Analisis tingkat kepuasan tiap atribut	57
4.3.6	Analisis model Kano berbasis efek tiap atribut	57
4.3.7	Analisis tingkat kepentingan atribut	57
4.3.8	Analisis nilai peluang tiap atribut	58
4.3.9	Integrasi algoritma peluang-model Kano berbasis efek	58
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1	Pengumpulan Data	59
5.2	Pra-pemrosesan Data	60
5.2.1	Penerjemahan data	61
5.2.2	Perbaikan kesalahan ejaan	61
5.2.3	Penghapusan frasa tidak relevan	62
5.2.4	Pembersihan karakter non-alfabet	62
5.2.5	Pengubahan kapitalisasi huruf (<i>casefolding</i>)	62
5.2.6	Seleksi data	62
5.2.7	Ekstraksi frasa benda dengan tokenisasi dan lematisasi	64
5.3	Pemodelan Topik dan Identifikasi Atribut Penting	64
5.3.1	Penentuan parameter jumlah kata dalam pemodelan topik	64
5.3.2	Penentuan parameter jumlah topik dalam pemodelan topik	66
5.3.3	Pemodelan topik	68
5.3.4	Evaluasi pemodelan topik	69
5.3.5	Pemberian label topik	70
5.4	Analisis Sentimen Atribut dengan VADER	76
5.5	Analisis Tingkat Kepuasan Atribut	78
5.6	Analisis Model Kano Berbasis Efek Tiap Atribut	79
5.6.1	Kodifikasi data input	79
5.6.2	Proses ENNM dan validasi hasil ENNM	80
5.6.3	Kategorisasi Kano tiap atribut berdasarkan kriteria bobot efek	85
5.6.4	Validasi hasil klasifikasi Kano tiap atribut	87
5.7	Analisis Tingkat Kepentingan Atribut	87

5.8 Analisis Nilai Algoritma Peluang Atribut	91
5.9 Hasil Integrasi Algoritma Peluang-Model Kano Berbasis Efek	93
5.9.1 Pertumbuhan tiga atribut <i>underserved</i> pascapandemi	96
5.9.2 Perubahan nilai peluang pascapandemi	98
5.9.3 Perubahan klasifikasi Kano pascapandemi	98
5.10 Perbandingan Hasil Penelitian	100
5.10.1 Perbandingan hasil penelitian dengan penelitian serupa	100
5.10.2 Perbandingan hasil analisis antara integrasi algoritma peluang- model Kano dengan analisis sentimen	102
5.11 Arah Pengembangan Atribut Aplikasi Telemedisin Pascapandemi	102
BAB VI PENUTUP	104
6.1 Kesimpulan	104
6.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	120