

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Asumsi dan Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Hospitality Industry</i> dan Ulasan Hotel	6
2.2 Analisis Sentimen	7
2.2.1 <i>Supervised-machine learning approach</i>	7
2.2.2 <i>Unsupervised-machine learning approach</i>	8
2.2.3 <i>Dictionary lexicon-based approach</i>	8
2.2.4 <i>Corpus lexicon-based approach</i>	9
2.3 Kerangka Kerja <i>Aspect-Based Sentiment Analysis</i>	9
2.4 Implementasi Metode <i>Hierarchical Clustering</i>	10

2.5	<i>Research Map</i>	11
BAB III LANDASAN TEORI		12
3.1	<i>Electronic-Word of Mouth</i>	12
3.2	Analisis Sentimen	13
3.2.1.	<i>Machine learning approach</i>	14
3.2.1.1	<i>Supervised learning</i>	15
3.2.1.2	<i>Unsupervised learning</i>	15
3.2.2.	<i>Lexicon-based approach</i>	15
3.2.2.1	<i>Dictionary-based approach</i>	16
3.2.2.2	<i>Corpus based approach</i>	16
3.3	Karakter Pengguna Layanan Hotel	17
3.4	Kerangka Kerja Analisis	17
3.5	Aspek Layanan <i>Hospitality Industry</i>	17
3.6	Natural Language Processing (NLP)	19
3.7	<i>Tokenization</i>	20
3.8	<i>Word Similarity</i>	20
3.9	<i>Hierarchical Clustering</i>	20
3.10	Python	23
3.8.1	Natural Language Toolkit (NLTK)	23
3.8.2	String	24
3.8.3	Regular expression	24
3.8.4	Spacy	24
3.8.5	Gensim	24
3.8.6	Matplotlib	24
3.8.7	Scikit-learn	24
3.8.8	TextBlob	25
3.11	Parsehub	25
3.12	Evaluasi	25
BAB IV METODE PENELITIAN		28
4.1	Objek Penelitian	28
4.2	Alat Penelitian	28

4.3	Bahan Penelitian	28
4.4	Tahapan Penelitian	29
4.5	<i>Flow Chart</i> Penelitian	32
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		33
5.1	Pengelompokan Data Ulasan <i>Online</i> Tamu Hotel	33
5.1.1	Tahap pengumpulan data	33
5.1.2	Pengelompokan data	35
5.2	Penentuan Polaritas Sentimen Pada Ulasan <i>Online</i> Tamu Hotel	38
5.2.1	<i>Pre-processing data</i>	38
5.2.1.1	Tahap pemisahan kalimat (<i>tokenization</i>)	38
5.2.1.2	Tahap pembersihan kata.	40
5.2.2	Tahapan perhitungan polaritas sentimen dari ulasan <i>online</i>	42
5.2.3	Evaluasi hasil penentuan sentimen ulasan <i>online</i> tamu hotel	44
5.3	Pemilihan dan Perhitungan Kosakata	46
5.3.1	Pemilihan jenis kosakata	46
5.3.2	Perhitungan frekuensi kosakata	46
5.4	Klasterisasi Data	47
5.4.1	Perhitungan <i>word similarity</i>	47
5.4.2	Klasterisasi Aspek	48
5.5	Visualisasi Karakteristik Tamu Hotel Berdasarkan Kelompok Negara	51
5.5.1	Perhitungan frekuensi kemunculan sentimen	51
5.5.2	Visualisasi Hasil	52
5.6	Kerangka Kerja Analisis Karakter Pengguna Layanan Hotel	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		61
6.1	Kesimpulan	61
6.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		67