



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1. Latar Belakang	1
1. 2. Rumusan Masalah.....	3
1. 3. Tujuan Penelitian	3
1. 4. Batasan Masalah	4
1. 5. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	5
2. 1. Tinjauan Pustaka.....	5
2. 1. 1. Pengklasifikasian Topik dengan <i>Machine Learning</i>	5
2. 1. 2. Pengklasifikasian Topik dengan Ontologi	6
2. 1. 3. <i>Look-up</i> Ontologi	8
2. 2. Landasan Teori.....	10
2. 2. 1. Twitter.....	10
2. 2. 2. Ontologi	11
2. 2. 3. Protégé	14
2. 2. 4. <i>Text Mining</i>	15
2. 2. 5. Kepuasan Pelanggan	17
2. 2. 6. Pengujian Model <i>Classifier</i>	18
2. 3. Pertanyaan Penelitian.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3. 1. Alat dan Bahan.....	22



3. 1. 1. Alat.....	22
3. 1. 2. Bahan	22
3. 2. Alur Penelitian	24
3. 2. 1. Identifikasi Masalah dan Identifikasi Kebutuhan	25
3. 2. 2. Perancangan Sistem	25
3. 2. 3. Pengumpulan dan Persiapan Data.....	26
3. 2. 4. Pembuatan Ontologi.....	33
3. 2. 5. Pengklasifikasian <i>Tweet</i>	36
3. 2. 6. Analisis Hasil	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4. 1. Pengumpulan dan Persiapan Data.....	40
4. 1. 1. Pengumpulan Data	40
4. 1. 2. Persiapan Data.....	41
4. 2. Pembuatan dan Pengujian Ontologi.....	45
4. 3. Pengklasifikasian <i>Tweet</i>	48
4. 4. Pengujian Data.....	51
4. 4. 1. Pengujian Data Output 1	52
4. 4. 2. Pengujian Data Output 2.....	56
4. 4. 3. Pengujian Data Output 3.....	59
4. 5. Pembahasan.....	63
4. 5. 1. Akurasi.....	63
4. 5. 2. Presisi.....	65
4. 5. 3. <i>Recall</i>	67
4. 5. 4. <i>F-score</i>	69
4. 5. 5. Penyebab Kesalahan Klasifikasi	71
4. 5. 6. Kelebihan dan Keterbatasan.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5. 1. Kesimpulan	79
5. 2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81