

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek.....	1
1.1.1 Bukalapak .....	1
1.1.2 Tokopedia .....	2
1.1.3 Elevenia.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1 Aspek Teoritis.....	11
1.6.2 Aspek Praktis .....	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.8 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>

2.1	Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.1	Pemasaran .....	14
2.1.2	<i>Marketing Intelligence</i> .....	14
2.1.3	Perilaku Konsumen .....	16
2.1.4	Perilaku Pasca Pembelian .....	17
2.1.5	Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.6	E-Commerce .....	19
2.1.7	Big Data .....	20
2.1.8	User Generated Content (UGC) .....	21
2.1.9	Data Mining .....	21
2.1.10	Text Mining .....	22
2.1.11	Sentiment Analysis .....	22
2.1.12	<i>Naive Bayes Classifier</i> .....	24
2.1.13	Machine Learning .....	24
2.1.14	Media Social .....	25
2.1.15	<i>Social Feedback Cycle</i> .....	26
2.1.16	Twitter .....	27
2.1.17	Penelitian Terdahulu .....	29
2.2	Kerangka Pemikiran .....	33
<b>BAB III</b>		
<b>34</b>		
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Karakteristik Penelitian .....	34
3.2	Tahapan Penelitian .....	35
3.3	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	36
3.4	Teknik Analisis Data .....	37

3.4.1	Pembentukan Data Latih dan Data Uji .....	37
3.4.2	Preprocessing .....	37
3.4.3	Pembobotan.....	38
3.4.4	Metode Klasifikasi.....	40
3.4.5	Validasi dan Evaluasi.....	40
3.4.5.1	Validasi .....	40
3.4.5.2	Evaluasi.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1	Karakteristik Data .....	43
4.2	Pembentukan Data Latih dan Data Uji .....	44
4.3	Hasil Penelitian .....	46
4.3.1	Pembobotan TF-IDF .....	46
4.3.2	Performa Metode <i>Naive Bayes Classifier</i> .....	49
4.3.3	Pengujian Analisis Sentiment Terhadap Bukalapak, Tokopedia dan Elevenia.....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>55</b>
5.1	Kesimpulan .....	55
5.2	Saran .....	55
5.2.1	Aspek Teoritis Untuk Penelitian Selanjutnya .....	55
5.2.2	Aspek Praktis Untuk Perusahaan .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>63</b>