

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT. Samsung Electroics.co.ltd .....	1
1.1.2 Strategi Pemasaran .....	2
1.1.3 Visi & Misi Perusahaan PT. Samsung Indonesia.....	2
1.2 Latar Belakang .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Aspek Teoritis .....	7
1.6.2 Aspek Praktis .....	7
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	9
2.1.1 <i>Service</i> .....	9
2.1.1.1 <i>Service Recovery</i> .....	10
2.1.1.2 <i>Service Recovery Performance</i> .....	12
2.1.2 Komunikasi Pemasaran .....	14

2.1.3	<i>Big Data</i> .....	15
2.1.4	Jejaring Sosial .....	16
2.1.5	<i>Social Media</i> .....	16
2.1.5.1	Twitter.....	18
2.1.6	Data Mining .....	20
2.1.7	Text Mining .....	22
2.2	<i>Sentiment Analysis</i> .....	23
2.3	Teks Klasifikasi.....	24
2.3.1	Metode NBC .....	25
2.3.2	Pre Processing .....	25
2.3.3	User Generate Content.....	26
2.4	Penelitian Terdahulu.....	27
2.5	Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		31
3.1	Karakteristik Penelitian .....	31
3.2	Tahapan Penelitian .....	31
3.3	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	32
3.3.1	Data Primer .....	32
3.3.2	Data Sekunder .....	33
3.4	Teknik Analisis Data .....	33
3.4.1	Tahapan <i>Pre-Processing</i> .....	34
3.4.2	Pembobotan.....	35
3.4.2.1	<i>Term-Frequency</i> .....	35
3.4.2.2	<i>Inverse Document Frequency (IDF)</i> .....	35
3.4.2.3	<i>Term Frequency – Inverse Document Frequency (TF-IDF)</i> .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		38
4.1	Karakteristik Responden.....	38
4.2	Hasil Penelitian .....	38
4.2.1	Dataset .....	38
4.2.2	Corpus.....	38

4.2.3	<i>Preprocessing</i> Data .....	39
4.2.4	Klasifikasi Data.....	40
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		45
5.1	Kesimpulan .....	45
5.2	Saran .....	46
5.2.1	Saran Aspek Teoritis untuk Senelitian Selanjutnya .....	46
5.2.2	Saran Aspek Praktis untuk Perusahaan	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		47
<b>LAMPIRAN</b> .....		53

.3 Sentimen Analisis .....	41
----------------------------	----